

Responsieevalueren
(Responsive evaluation)

Proefschrift
ter verkrijging van de graad van doctor aan de
Erasmus universiteit Rotterdam op gezag van de
Rector Magnificus
Prof. dr P.W.C. Akkermans M.A.

en volgens besluit van het college voor promoties de openbare verdediging zal
plaatsvinden op donderdag 7 november 1996 om 13.30 uur

door

Tineke A. Abma
geboren te Joure, Haskerland

Promotiecommissie

Promotoren:

Prof. dr. T.E.D. van der Grinten

Prof. dr. R.J. in 't Veld

Overige leden:

Prof. dr. H.J. van Dongen

Prof. mr. H.R. van Gunsteren

Prof. dr.ir. G.H. de Vries

Prof. dr. A. Mol

Prof. dr. M.C.H. Donker

Vormgeving boek en omslag in samenwerking met Rens Putman (Visual lab).

Voor Anne

INHOUD

Een brief als woord vooraf

I

1	Introductie	1
1.1	Inleiding	1
1.1.1	Opkomst en institutionalisering van beleidsevaluatie	1
1.1.2	Beleidswetenschap, beleidsevaluatie en -analyse	3
1.2	Tekortkomingen	6
1.2.1	Worstelen in de praktijk	7
1.2.2	Dominante en andere discourses	10
1.3	Postmodernisme	14
1.3.1	(Over)leven in het postmoderne	14
1.3.2	Filosofie en wetenschap in het postmoderne	17
1.4	Vragen	22
1.5	Opbouw, vorm en taal	25
1.5.1	Een boek met meer ingangen	25
1.5.2	Typografische uitvindingen	27
1.5.3	Vitale teksten	28
	Noten	32

DEEL A DISCOURSEN

2	Dominante discourses	37
2.1	Inleiding	37
2.2	Twee voorbeelden van een systeem-analytisch discours	37
2.2.1	De polder als ideale 'proeftuin'	38
2.2.2	Ontwikkelingsgericht werken voor de praktijk	42
2.3	Kritisch-theoretisch discours	46
2.4	Opvattingen over beleid, kennis, wetenschap en samenleving	48
2.4.1	Beleid in een moderne, experimentele samenleving	49
2.4.2	Objectieve kennis	50
2.4.3	Spanning tussen wetenschappelijkheid en bruikbaarheid	52
2.5	Nu nog niet maar eens ...	55
	Noten	57
3	Responsieve beleidsevaluatie in transformatie	61
3.1	Inleiding	62
3.2	Elk geval, een uniek verhaal	62
3.3	Vele verhalen verbinden	65
3.3.1	Onderhandelen over issues	66
3.3.2	Verhoogd inzicht, wederzijds begrip en verandering	68
3.3.3	Evaluator als bemiddelaar, facilitator en change-agent	69
3.4	Overbruggen van communicatiestoornissen	71
3.5	Opvattingen over beleid, kennis, wetenschap en samenleving	74
3.5.1	Beleid als praktijk in een zelfsturende samenleving	75
3.5.2	Rijk geschakeerde en gesitueerde kennis	77
3.6	Beloften	81
	Noten	82

DEEL B CONTROVERSEN

4	Voorbij methoden	87
4.1	Inleiding	87
4.2	Methodische strategieën	88
4.3	Disciplineren: procedures en criteria	92
4.3.1	Objectiviteitsprocedures	94
4.3.2	Criteria	97
4.4	Naar een kennispolitiek	101
4.4.1	Procedures en criteria betwist	102
4.4.2	Mobiele positionering	106
4.4.3	Doorgaande interactie	108
4.4.4	Spelen met andersheid	113
4.5	Zonder onschuld	116
	Noten	118
5	Politiek der verschillen	123
5.1	Inleiding	123
5.2	Van monoloog naar samenspraak	124
5.2.1	Identificatie van belanghebbenden	127
5.2.2	Het creëren van een machtsbalans	132
5.2.3	Het stimuleren van actorschap	135
5.3	Micropolitiek in conversaties	137
5.3.1	Sensitiviteit voor uitsluiting	140
5.3.2	Meervoudige gesprekscontexten	144
5.3.3	Bescheiden hoop	150
5.4	Dynamische verschillen	151
	Noten	154
6	Perspectieven in narratieve strategieën	159
6.1	Inleiding	159
6.2	Gevalsbeschrijvingen: poëtische verhalen of werkdocumenten?	159
6.3	Realistisch-objectieve rapportages	163
6.4	Dialogische verbeelding	175
6.5	Verhalen als heterogene netwerken	193
	Noten	196

DEEL C ALLIANTIES

7	Beleidsvaluatie als een waarde(n)volle praktijk	201
7.1	Inleiding	201
7.2	Discoursen en discursieve praktijken	202
7.3	Controversen	207
7.4	Responsieve beleidsvaluatie herschreven	214
	7.4.1 Een Kleine Catechismus	214
	7.4.2 Een Checklist voor responsieve evaluatie	217
7.5	Responsieve beleidsvaluatie in de zorgsector	218
	7.5.1 Allianties aangaan	218
	7.5.2 Aansluiten bij hedendaagse ontwikkelingen	223
	Noten	229
	Literatuur	231
	Woordenlijst	251
	Index per auteur	257
	Index per onderwerp	259

1
2
3
4
5
6
7
8
9
10

Een brief als woord vooraf

Rotterdam, Oud Charlois, 20 april 1996

Beste lezers,

We schrijven 20 april 1996. Start van het 'Opzoomeren' voor Rotterdam in Oud-Charlois. De wit-met-blauw gestreepte muziektent staat al een dag klaar op het gras voor de kerk. Een waar festijn belooft het te worden, want vandaag gaan bewoners en deelgemeente samen het antieke brandweershuisje verplaatsen van de Grondherendijk naar de Kerksingel. Met kerstmis vorig jaar hebben we geld ingezameld voor de restauratie ervan: 151 gulden en 70 cent, 1 dime en 5 peseta's (er komen hier nog wel eens wat havenlieden langs) leverde dat op. Lang niet gek, vonden we, voor de verkoop van zelfgemaakte glühwein en tulband. Kerst ... Toen was ik bezig met de afronding. En natuurlijk gaan in dat soort situaties clichés altijd op; van laatste loodjes, en zo meer. Mijn gedachten gaan verder terug. Ik probeer te bepalen wanneer deze studie begon. Toen ik voor het eerst een onderzoeksvoorstel schreef? Nee, ... dat was een formeel moment. In feite was ik ook daarvoor al intensief met het onderwerp doende.

Het is niet eenvoudig om het startpunt te bepalen. Waarschijnlijk ligt het - ik refereer daar dan ook aan in het introducerende hoofdstuk - in mijn worsteling met de evaluatie van in het project 'werkgelegenheid afdelingsassistenten in verpleeghuizen'. In die situatie kwamen meer conventionele evaluatie-benaderingen die zijn gestoeld op rationele beleids- en wetenschapsopvattingen mij als weinig betekenisvol voor. Er was geen sprake van overeenstemming over beleidsdoelen, ik voelde me betrokken en kon complexe gebeurtenissen niet reduceren tot eenvoudige oorzaak-gevolg relaties. In reflectie op deze ervaring en door het lezen van allerlei boeken kregen vragen en problemen woorden die te denken gaven. Zo begon een zoekproces naar andere mogelijke opties om te evalueren. De responsieve evaluatie-benadering sprak daarbij onmiddellijk

tot mijn verbeelding. Het beeld van evaluatie als onderhandeling en de daarbij passende ethische houding waarin de ander centraal staat, leken me de moeite waard om te beproeven. Ik meende dat deze benadering, die uitgaat van pluraliteit, uitstekend past in een postmoderne tijd waarin we meer dan ooit worden geconfronteerd met talloze, zeer verschillende, maar (sociaal) gekoppelde vertellingen waarvan er niet één dominant is. Mensen herkennen zich niet meer in overkoepelende meta-verhalen. Niet langer kan worden uitgegaan van consensus. Ook onder-



zoekers moeten met een meervoud van vertellingen kunnen omgaan die zich kenmerken door diversiteit en conflict.

De responsieve benadering vormde in eerste instantie een belangrijke inspiratiebron. Maar tijdens het schrijven van dit boek ben ik veranderd - in dat opzicht ben ik meer een experimentator dan theoreticus - en inmiddels herken ik me steeds meer in wat postmodernisten te zeggen hebben. Terugkijkend had ik vele jaren geleden al een aantal bedenkingen. In mijn afstudeerscriptie verwoordde ik mijn kritiek als volgt: "de fixatie op methoden en procedures ter overtuiging dan wel bewijs van de objectiviteit van onderzoek, leidt de aandacht af van andere waarden die de kwaliteit van een onderzoek bepalen." (Abma, 1990, p. 39). Wat ik al toen bevroedde, onderschrijf ik nu nog steeds: het gaat bij de rechtvaardiging van kennisclaims niet om epistemologische, maar om sociale en politieke kwesties. Voorts stond ik afwijzend tegenover de procedurele waarborgen ter neutralisering van machtsverschillen. Ik vroeg me verder af hoe niet-gehoorde anderen aan het woord zouden kunnen komen. Terwijl ik toen nog geloofde in bewustwording door educatie, sta ik momenteel veel sceptischer tegenover het humanisme van de sociale wetenschappen en onderken ik de disciplinerende en normaliserende effecten ervan. Er zijn nog twee andere controversiële punten waar ik nader op inga. Waar de auteurs van responsieve benaderingen de nadruk leggen op consensus en eenheid, ben ik me mede geïnspireerd door het postmodernisme gaan interesseren voor verschillen (versus opposities en dialectiek) en andersheid. Verder is mijn aandacht voor 'sociale werelden' gaandeweg verschoven naar discoursen - teksten, manieren van spreken - en de narratieve die actoren (en onderzoekers) praktiseren.

Deze kanttekeningen bij de responsieve benadering impliceren niet dat ik de benadering daarmee afwijs. En ofschoon ik mij laat inspireren door thema's uit postmodernistische theorieën - taal, lichamelijkheid en andersheid en differentie als basis-metafoer - omarm ik ook deze niet volledig. Zo interpreteer ik de crisis van het Carthesiaanse subject niet als de dood van het subject of de actor. Ik ben van oordeel dat we op zoek moeten naar een andere conceptie dan het rationele, coherente en stabiele subject. Hierbij spreken beelden als de nomade (Braidotti, 1994) en de cyborg (Haraway, 1994) me meer aan dan die van postmoderne types waaronder de slenteraar, vagebond, toerist, en speler (de postmodernistische tegenhangers van de modernistische pelgrim) (Bauman, 1995). De nomade en de cyborg zijn in staat tot het combineren eigenschappen die doorgaans als tegengesteld worden gezien, zoals samenhang en mobiliteit. Net als een cyborg wordt de nomade opgespannen door de meervoudige betrokkenheid in diverse netwerken, en is deze in staat tot allianties en politieke coalities (Sandoval, 1995).

Voorts staat het postmodernisme voor mij niet voor een afschaffing van het reële of fundamentele, zoals vaak wordt gedacht. "Als alles tekst is dan ...", "als er geen universele fundamentele zijn voor kennis dan ...", "en als er geen onderscheid meer is tussen onderzoek en discussie, tussen onderzoeker en iedere willekeurige actor dan ..." zijn opmerkingen die uitdrukking geven aan deze angst. Het zijn waarschuwingen tegen relativisme, nihilisme, en andere gevaarlijke consequenties. Ze gaan vaak gepaard met heftige emoties, zoals de hoogleraar die er direct zijn loopbaan mee verbond met de

uitspraak: "Dag, dag, goedendag. Dan lever ik mijn salaris in." Hoewel deze uitlatingen niet altijd zijn gebaseerd op een diepgaande analyse van postmodernistische theorieën en ze slechts een eenzijdig beeld schetsen, geven ze wel aan welke vragen en concepten in het geding zijn. Het punt is dat vaak wordt vergeten dat het postmodernisme veel problematiseert, maar dat het niet uit is op het wegdoen of negeren van concepten die centraal staan in het modernisme. Het gaat bijvoorbeeld *niet* om het ontkennen van het reële, maar wel om het problematiseren van 'realiteit' als een zaak waartoe we niet direct, dus zonder tekst, toegang toe hebben. We kunnen nog steeds spreken over 'realiteit', maar niet zonder uit het oog te verliezen dat zij niet is gegeven voorafgaand aan het politieke en tekstuele spel. Vanuit mijn perspectief is dit niet zozeer een bedreiging, maar een onderkenning van de tijd waarin we (over)leven; als we worden overspoeld door beelden en teksten dan doen we er beter aan deze te leren interpreteren en te beïnvloeden dan om vast te houden aan de notie dat de geest een spiegel is van de natuur.

Wacht eens even. Ik vermoed dat sommige lezers zo langzamerhand geïrriteerd zullen raken door al die grote noemers. Al een paar keer gebruikte ik het woord postmodernisme als een aanduiding voor een bepaalde stroming in de filosofie en sociale wetenschappen. Postmoderne theorieën vormen echter geen monolithisch geheel. Het postmodernisme is bijvoorbeeld niet terug te brengen tot Jean-Francois Lyotard die het begrip, als één van de eersten, verplaatste van de kunst naar de filosofie en sociale wetenschappen. Vaak wordt het postmodernisme in één naam genoemd met het Amerikaanse pragmatisme, het poststructuralisme, de post-Lacaniaanse psychoanalyse en het *écriture féminine*. Er zijn kleine, maar te belangrijke verschillen tussen en binnen deze stromingen, en tussen en in het werk van Rorty, Foucault, Derrida, Deleuze, Lyotard, Irigaray en Kristeva om alles te vatten onder één noemer. Hetzelfde geldt voor responsieve evaluatie. Ook daar zijn er subtiele, maar belangrijke verschillen te construeren tussen auteurs als Greene, Guba en Lincoln, Schwandt en Stake. Dit doet de vraag rijzen of een dergelijke syntheses wel gerechtvaardigd zijn. Is het hanteren van een uniform begrip geen modern teken? Is het groeperen van deze uiteenlopende stromingen en auteurs onder een noemer niet een vorm van conceptueel meesterschap en goddelijke onnipotentie? Getuigt het niet van een onbescheiden fantasie om te menen alles te kunnen overzien?

Het postmodernisme leert mij dat we genoeg moeten nemen met partiële kennis, dat we bescheiden moeten zijn, en dat we ons moeten verplichten tot een nauwkeurige lezing van al die afzonderlijke auteurs en hun werken zonder hen te willen herleiden tot een noemer. Niet dat we de illusie moeten hebben dat we de ander volledig in al zijn/haar verschillen kunnen bevatten, maar om te benadrukken dat we voorzichtig moeten zijn in onze oordelen over mensen en hun werk. Wat betreft responsieve evaluatie heb ik hiermee een begin gemaakt door verschillen tussen auteurs te bespreken.

Dit is waaraan ik niet heb voldaan in dit boek: zoveel mogelijk verschillen laten zien die gaan onder de noemer 'postmodernisme'. Wat ik wel heb getracht is om een zorgvuldige en sympatieke lezing te geven van hun werk om mijn respect voor diverse auteurs te tonen.

Ik ben me bewust van het wonderlijke perspectief dat mijn historische positie meebrengt: een vrouw die beleid en management in de gezondheidszorg studeerde, één van de kunde-opleidingen die na de Tweede Wereldoorlog ontstonden in reactie op de toenemende vraag naar toepassingsgerichte kennis en vaardigheden, uiterekend die persoon stelt dat het Verlichtingsgedachtengoed niet langer valide is in het postmoderne. Tegelijkertijd is mijn perspectief niet zo vreemd wanneer meer precies wordt gekeken naar mijn opleiding en specifieke achtergrond. In tegenstelling tot de kunde-opleidingen die pogen om loyale technocraten af te leveren, heb ik me als student altijd omringd geweten door docenten en later door een aantal collegae, die wars zijn van elk instrumentalisme. Voor hen betekent een kunde-opleiding studenten leren oog te krijgen voor de beleefde, complexe, onzekere, instabiele, heterogene en conflictueuze praktijk. Het onderzoek voor de praktijk resulteert wat hen betreft in lokale, tijd- en plaatsgebonden kennis. Zij benadrukken dat affiniteit met het vocabulaire en terrein-inzicht van de zorgsector hierbij van onmisbaar belang zijn. Met dit proefschrift heb ik deze min of meer gedeelde 'denktrant' van een aantal van mijn collegae geëxpliciteerd. Ik hoop dat de articulering van deze losjes gekoppelde opvattingen bijdraagt aan het begrip ervoor bij anderen, en dat het ons helpt bij het verder nuanceren van onze inzichten in wat het betekent om beleidsonderzoek te doen en te onderwijzen.

Mijn onderwerpskeuze voor beleidsevaluatie is te zien als een teken van de verschuiving van het tijdperk der Theorie met haar accent op universaliteit, rationaliteit en commensurabiliteit naar een herwaardering van praktische kennis (Kvale, 1992b). Hiermee is niet gezegd dat beleidsevaluatie per definitie postmodern is. Ik constateer dat het dominante discours doortrokken is van een modernistisch vooruitgangsoptimisme. En tegelijk meen ik dat er een alliantie mogelijk is tussen gemarginaliseerde stromingen in de beleidsevaluatie en het postmodernisme. Want uiteindelijk is betekenisvol onderzoek, toegepast gevalsonderzoek: het is specifiek, situationeel, interactief, contextualistisch en waardengeladen.

Het uitgangspunt voor deze studie was, zoals gezegd, andere concepten en mythen uit te vinden. Beelden, concepten en interpretaties die niet alleen weergeven wat we al weten, maar die onze ogen openen voor wat mogelijk is, die zaken in beweging zetten. Die de imaginaire ruimtes vullen met nieuwe fantasieën en verlangens. Maar inhoud laat zich niet denken zonder vorm. Daarom probeer ik een andere stijl ontwikkelen. Een stijl waarin vorm en inhoud verbonden zijn, een stijl die ons doet ontsnappen aan algemene syntheses als leerstellingen, dogma's en ideologieën. Die bewegingsvrijheid en levendigheid geeft aan het denken en handelen. Die ideeën hun vitale kracht, erotiek en schoonheid terug geeft. Een stijl die als 'nomadisch' gekarakteriseerd kan worden. Waar opvattingen - zonder begin en eindpunt - trekken door woestijnen van

leegte. Waar disciplinaire grenzen worden overschreden, en her en der gestolen ideeën op kunstzinnige en provisorische wijze aan elkaar worden geknutseld. Ik herken me in dat opzicht in de *Etsay-Hashkeh* coyote (een hond die bij de Navaho's ook wel bekend staat als *Mah-ih* of *Hij-die-rond-zwerft*) op een Indaanse *sandpainting* die is gebaseerd op het boek der Creatie. De Coyote steelt vuur bij de slapende *Hashjesh-jin* of de Vuur God. Op zijn tocht zwerft de dief door het huis van de Zon dat wordt bewaakt door een adelaar, door het huis van de Maan en door het huis van de Eerste Man (*Etsay-hasteen*) en de Eerste Vrouw (*Etsay-Assun*). Het bijbehorende gedicht uit het Creatie Lied gaat als volgt (Baatsoslaniljoe en Bahti, 1978, p. 13):

*I am the frivous coyote -
I wander about.
I have seen Hasjesh-jin's fire -
I wander about.
I stole his fire from him -
I wander about.
I have it! I have it!*

Net als de coyote heb ik als een dief vrijelijk en oneerbiedig ideeën getransporteerd. Mijn nomadische stijl komt verder tot uitdrukking in het vermengen van verschillende manieren van spreken: alledaagse, poëtische, journalistieke en theoretische. Verder zijn verschuivingen in mijn denken (zoals ik zei, gedurende het schrijven van dit boek ben ik veranderd) niet volledig weggestreept. In de tekst laat de tijd onmiskenbare sporen achter.

Natuurlijk is het praktiseren van een nomadische stijl binnen een academische omgeving met haar tamelijk strenge stijlconventies slechts deels realiseerbaar. Ik heb daarom getracht om de grenzen van het gangbare discours maximaal op te rekken.

Het maken van een proefschrift in een modernistische institutie vereist veel creativiteit om de mogelijkheden ervan uit te buiten. Acrobatiek is daartoe een eerste vereiste. Niet minder belangrijk is het organiseren van middelen en medestanders. Wat betreft dat eerste heb ik mij mogen verheugen in diverse beurzen. Zodoende kon ik in de zomer van 1994 een buitenlandse studiereis maken en gesprekken voeren met de auteurs wiens werken mij sterk hebben beïnvloed: Jennifer Greene, Bob Stake, Yvonna Lincoln en Egon Guba en Tom Schwandt. Hun erkenning en vriendschap is bemoedigend en stimulerend.

Naast deze mensen zijn er vele anderen die aanwijsbaar veel invloed hebben gehad op wat ik heb geschreven. Sommigen wil ik bij naam noemen. Sandra Kensen met wie ik, vooral sinds de verhuizing naar Woudestein, zo vaak en intensief heb gesproken dat soms niet meer duidelijk is wat van wie is. Haar eindeloze creativiteit en verrassende vragen zijn van onschatbare waarde. Roel in 't Veld die ruimhartig zijn vertrouwen schonk, en met wie het prettig discussiëren is. Kees Fortuin die begaan is met de marginalisering van bepaalde groepen in de samenleving, en die mij nauw betrokken bij zijn ex-

periment om handen en voeten te geven aan responsieve evaluatie. Saskia van der Lyke die de kunst van het luisteren en stil-zijn verstaat. Haar oog voor het kleine is groots! Tom van der Grinten wiens vragen mij ertoe dwongen m'n verhaal in steeds weer andere bewoordingen uit te leggen om aansluiting te houden met anderen dan een kleine groep ingewijden. Carla de Jonckheere die zich meerdere malen actief heeft ingezet om een onconventioneel onderzoek van de grond te krijgen zodat ik ervaring kon opdoen. Samenwerken met haar is altijd een intense beleving. Aad de Roo die aan de wieg stond van dit onderzoek, en onder wiens hoede ik me de kunst van nomadisch denken heb kunnen eigen maken.



Herman van Gunsteren wiens onconventionele wijsheden je uitnodigen om anders te denken. Lucie Boonekamp en Jan Moen die telkens hun vriendschap hebben betoond. Zij stonden samen met andere collega's van het zwaartepunt 'Beleid en Organisatie' borg voor uitgebreide discussies. De leden van de 'club' rond het lerend vermogen van de overheid hebben eveneens een belangrijke bijdrage geleverd, met name Frans-Bauke van der Meer. Verder wil ik de inzet van Marlies Galenkamp erkennen die samen met acht reeds genoemde mensen uitstekend werk heeft gedaan als geïnteresseerde doch kritische meeleezer. Dankzij het geconcentreerde leeswerk door mijn broer Andries zijn vele spel- en typfouten opgespoord en ben ik ingevoerd in de nieuwe spelling. En tot slot dank aan de werkgroep arbeidsrehabilitatie in psychiatrisch centrum Welterhof. Door met hen, en vooral Patricia Ritterbeeks, samen te werken heeft dit proefschrift 'vlees en bloed' gekregen.

Heel bijzonder is de liefde van Anne, mijn dierbare moeder en 'droomgeenoot'. Het engagement met hen die geen stem hebben en haar 'tegengeheugen' hebben mijn lichaam en geest door en door gevormd. Haar hartstocht voor poëzie, romans en beeldende kunsten vormen een rijke inspiratiebron. Door me te vertellen over mijn pakes en beppes die hun brood verdienden met hun handen herinnert ze me aan mijn wortels en maakt ze me bewust van de rijkdom aan kansen waar zij niet eens van hadden durven dromen. Mijn vaders geduldige tolerantie, toewijding en trouw vormen een stabiel referentiepunt. Dominic Schrijer, mijn liefste, houdt met zijn ferme aanmoediging in combinatie met visionaire overtuiging, speelsheid, humor en strategisch inzicht mijn denken/leven volop in beweging. Wat is er waardevoller dan deze vitaliteit in een tijd die krankzinnigmakend en tegelijk zo (geest)dodend is?

Met respect,

Tineke A. Abma

1 **Introductie**

1.1 **Inleiding**

Moderne beleidsevaluatie en aanverwante vakgebieden, waar onder de beleids-wetenschap en de beleidsanalyse, zijn na de Tweede Wereldoorlog tot ontwikkeling gekomen in een tijdgeest waarin werd gestreefd naar planmatige verandering en sturing van de samenleving op basis van praktisch toepasbare wetenschappelijke kennis. Het nemen van publieke beslissingen op basis van rationele overwegingen is op zichzelf niet nieuw. Al sinds de Verlichting staat bestuurders een samenleving voor ogen die is gegrond in wetenschappelijke kennis. Als 'discipline' en 'professie' is beleidsevaluatie echter een relatief nieuwe praktijk die onderzoekers uit diverse disciplines en landen bijeenbrengt en uitdaagt om een unieke *body of knowledge* op te bouwen. Sommige auteurs spreken in eufemistische termen over een nieuwe 'bedrijfstak' waarin onderzoeksinstellingen, universiteiten en adviesbureaus concurreren en samenwerken in het verwerven van contracten en het uitvoeren van opdrachten. Hoewel van recentere datum dan in de Verenigde Staten is beleidsevaluatie ook in Nederland steeds meer vanzelfsprekend aan het worden. De praktijk is als zodanig nog sterk in beweging. Ideeën over de mogelijke wijzen van beoefening in relatie tot de hedendaagse plurale samenleving zijn relatief nog weinig uitgekristalliseerd. Mede in het licht hiervan is het relevant om de praktijk nader te bestuderen. In dit hoofdstuk maakt de lezer globaal kennis met de aanleiding, vraagstelling en opbouw van deze studie.

1.1.1 **Opkomst en institutionalisering van beleidsevaluatie**

Makers van overheidsbeleid hadden tot eind jaren zeventig weinig op met de evaluatie van beleid, zo schrijft de journalist Vroon (1993) in een boek over 'toestanden' bij de overheid. In zijn eigen woorden: "Je zou denken dat de beleidsfabrieken willen weten wat het effect is van genomen maatregelen. De realiteit is echter anders: 'Onder omstandigheden bestaat de mogelijkheid dat beleidmakers daar liever niet over geïnformeerd willen worden', omdat onderzoek de 'vaststaande opvattingen en inzichten van beleidmakers op losse schroeven dreigt te zetten'." (p. 101-102). Evaluatie betekent 'vertrouwde zaken ter discussie stellen' en dat deden beleidmakers in die tijd niet graag. De makers van beleid stonden echter niet op zichzelf. Een stroom van kritiek op de overheid, tot uitdrukking komend in ferme uitspraken, genereerde discussies over de effectiviteit van het overheidsbeleid en de wenselijkheid en mogelijkheid om deze te meten. De evaluatie van beleid kwam op de politieke agenda terecht. De rol die de wetenschap, meer specifiek de bestuurskunde, hierin speelde wordt betwist. Er kwamen in die periode verschillende boeken uit waarin op basis van Amerikaanse bestuurskundige literatuur verschillende methoden en technieken van beleidsanalyse werden uiteengezet¹.

Formeel werd de introductie van beleidsevaluatie, en aanverwante praktijken

zoals beleidsanalyse, binnen de rijksoverheid gemarkeerd door de installatie van de Commissie voor de Ontwikkeling van BeleidsAnalyse (Bemelmans-Videc, Elte en Koolhaas, 1990). Eind jaren zeventig concludeerde deze commissie dat beleidsevaluatie nauwelijks ingang had gevonden, hetgeen onder meer in verband werd gebracht met de nog niet volwassen methodologie. Begin jaren tachtig meende de Commissie Hoofdstructuur Rijksdienst dat het evalueren van beleid niet tot de 'politieke en ambtelijke cultuur' behoorde en dat een meer geïnstitutionaliseerde vorm van beleidsevaluatie bevorderd diende te worden door wetgeving. De Rekenkamer concludeerde op basis van eigen onderzoek naar de stand van zaken op het terrein van beleidsevaluatie iets vergelijkbaars en adviseerde om bij het ontwikkelen van nieuw beleid middelen te bestemmen voor onafhankelijke evaluatie van dit beleid (Kordes, 1993). Tegelijkertijd werd onderkend dat het klimaat ten aanzien van beleidsevaluatie in positieve zin verandert. Nemen we de stand van zaken op verschillende beleids-terreinen, waaronder de zorgsector², in ogenschouw dan constateren velen dat beleidsevaluatie eerst goed op gang komt in de jaren tachtig (Donker en Derks, 1993). Exacte cijfers ontbreken, maar naar schatting vinden er in Nederland jaarlijks enkele honderden beleidsevaluaties plaats³.

De opkomst en institutionalisering van beleidsevaluatie in Nederland loopt min of meer parallel met die in andere West-Europese landen zoals Noorwegen, Denemarken en Zwitserland (Derlien, 1990). Deze 'derde implementatiegolf' wordt wel in verband gebracht met economisering en verzakelijking binnen overheden (House, 1993). In de periode van economische neergang en no-nonsense politiek in de jaren tachtig raakt evaluatie nauw verbonden met de inkrimping van budgetten en de introductie van het markt-denken (privatisering, deregulering en ont-bureaucratisering) binnen de overheid. House spreekt de zorg uit dat beleidsevaluatie onder invloed hiervan meer en meer wordt gebruikt als een instrument voor controle en beoordeling (in Alkin, 1990, p. 19). Dit in vergelijking tot de 'eerste implementatiegolf' in de Verenigde Staten ten tijde van de economische expansie en de *Great Society* wetgeving⁴. De investeringen die in deze welvarende periode zijn gemoeid met de uitvoering van grootschalige welzijns- en armoedeprogramma's verhogen de behoefte aan expertise en informatie ter ondersteuning van beleid (Cronbach, e.a., 1980; Shadish, Cook en Leviton, 1991; Shadish en Reichardt, 1987; Wagner e.a., 1991). Om hieraan tegemoet te komen stelt het Congres halverwege de jaren zestig wettelijk vast dat evaluatie verplicht is om in aanmerking te komen voor subsidies. Over het algemeen wordt de *Elementary and Secondary Education Act* (ESEA) uit 1965 als de *grand daddy* van al deze wetten beschouwd. Het is deze wet die - op aandrang van Robert Kennedy - evaluatie vereist van alle beleidsprogramma's voor minderbedeelden. Nadien verspreidt dit mandaat zich naar andere beleidsvelden⁵.

Vanuit een ander perspectief kan de opkomst en institutionalisering van beleidsevaluatie in de context van de modernisering van de samenleving worden geplaatst (Commissie Programma Evaluatie, 1992; House, 1993). Is het toeval dat beleidsevaluatie als een grootschalige onderneming begon in de Verenigde Staten, zich daarna verspreidde naar Canada, Engeland, Australië, en Noord-Europa en nu wordt beproefd

in Spanje, Latijns(-Amerikaanse) landen en Azië? Dit is ruwweg een kaart van de ontwikkeling van het kapitalisme die gepaard gaat met de afbrokkeling van traditionele sociale structuren, traditionele bases voor legitimatie en traditionele manieren van beslissen. In een moderne samenleving boeten autoriteitsargumenten in aan kracht en vragen steeds meer betrokkenen om verantwoording van het beleid af te leggen. Overheden kunnen zich bij het vormen van een oordeel en het nemen van beslissingen niet langer beroepen op gemeenschappelijke ideeën, geloofsopvattingen en procedures die werden ondersteund door de traditionele instituties. Er zijn verschillende alternatieve manieren voor overheden om zich in zo'n samenleving te legitimeren. De primaire weg is om de materiële welvaart van haar burgers te verhogen. Een andere manier is om problemen op te lossen of conflicten te managen die ontstaan door het afbrokkelen van sociale structuren. Een derde bron van autoriteit in een moderne staat is wetenschap (Abma, 1995a).

Ofschoon de indruk is gewekt dat beleidsevaluatie louter en alleen een zaak is van overheden, moet worden opgemerkt dat ook andere organisaties een beroep doen op wetenschap ter ondersteuning, verantwoording, legitimering en beoordeling of controle van hun beleid.

1.1.2 Beleidswetenschap, beleidsevaluatie en beleidsanalyse

De toenemende vraag naar informatie en expertise is mogelijk gemaakt (niet veroorzaakt) door economische, sociale en politiek-bestuurlijke ontwikkelingen. De maatschappelijke legitimatie van beleidsevaluatie en het vrijmaken van financiële middelen vormen de basis voor de ontwikkeling van nieuwe 'industrieën'⁶, nieuwe 'professies'⁷ en 'disciplines'⁸ waaronder evaluatie en beleidsanalyse. Steeds meer disciplines pogen op de toenemende vraag naar expertise in te spelen. Om hun activiteiten te legitimeren en hun producten te 'verkopen' kunnen zij er het simpele doch uiterst effectieve woord 'onderzoek' aan toevoegen. Evaluatie wordt 'evaluatie-onderzoek' en beleidsanalyse wordt 'beleidsanalyse-onderzoek'. Als gevolg hiervan zijn de scheidingslijnen tussen evaluatie, beleidsanalyse en onderzoek steeds vager geworden. De definities en onderscheidingen zijn veel betwist, hetgeen gezien de ermee gemoeide professionele status niet vreemd is⁹.

Beleidswetenschap en beleidsevaluatie

Lincoln en Guba (1986a) stellen dat evaluatie en beleidsanalyse beide vormen van 'gedisciplineerd onderzoek' zijn, die worden verricht in een politieke context en daarom te maken hebben met een meerzijdig pluraal samengesteld publiek. Dit in tegenstelling tot fundamenteel onderzoek dat gericht is op een homogeen samengestelde groep van collegae. Hiermee benadrukken zij vooral het politieke karakter van evaluatie en beleidsanalyse. Anderen menen dat het onderscheid tussen beleidswetenschappelijk onderzoek (in de bestuurskundige literatuur *sciences of policy*) en beleidsonderzoek (aangeduid als *sciences for policy*) is gelegen in het type kennis en het doel van die kennis. De onderscheidingen tussen beleidswetenschappelijk en be-

leidsonderzoek worden vaak aan de hand van onderstaande contrasten verduidelijkt (vergelijk Ruimschotel, 1993):

theoriegericht denken	praktijkgericht handelen
algemene kennis	unieke, specifieke kennis
verklarend	beschrijvend
toetsend	hypothese-vormend
elegant, reductionistisch	holistisch, contextualistisch
waardenvrijheid	waardegebondenheid
intrinsieke nieuwsgierigheid	onderhandeling
wetenschappelijke rationaliteit	politieke rationaliteit
geen tijdsdruk	tijdsdruk
wetenschappelijke relevantie	maatschappelijke relevantie
weten	benutten

Beleidsonderzoek is onderzoek ten behoeve van beleid, gericht op de ondersteuning van beleidsvraagstukken. Het onderscheidt zich in dat opzicht van onderzoek van beleid, dat tot doel heeft om beleid(sprocessen) te bestuderen. Beleids- onderzoek levert kennis voor een specifiek beleidsprobleem, terwijl onderzoek van beleid algemene kennis moet produceren. Beleidsonderzoek is niet gericht op het verklaren en formuleren van algemene wetmatigheden, maar op het beschrijven en ondersteunen van een specifieke probleemsituatie. In dat opzicht verschilt het doel en het type kennis dat wordt gegenereerd: algemene theorie-ontwikkeling versus specifieke dienstverlening/probleemoplossing. De onderzoeksvraag is de uitkomst van een onderhandelingsproces, in tegenstelling tot 'vrij' onderzoek waar de vraag voortvloeit uit een interne nieuwsgierigheid. Door de politieke context en tijdsdruk kent beleidsonderzoek een grote, moeilijk te sturen externe dynamiek.

Diegenen die een conventionele wetenschapsopvatting praktiseren, hechten eraan om een onderscheid te maken tussen 'praktijkgericht' en 'theoriegericht' onderzoek. Dit hangt direct samen met een aantal centrale waarden zoals algemene, generaliseerbare kennis, manipulatie en controle, elegantie, betrouwbaarheid, objectiviteit en onpartijdigheid en het primaat van de methode. Een beleidsonderzoek kan hieraan moeilijker tegemoet komen, maar dat is geen reden om andere maatstaven aan te leggen. Wil beleidsonderzoek een wetenschappelijke status verkrijgen dan dient het op zijn minst te voldoen aan de conventionele wetenschappelijke eisen ten aanzien van de vraagstelling en methodologie. Dit wordt door hen die veel waarde hechten aan instrumentele bruikbaarheid, opgevat als een miskenning van hun activiteiten (Donker, 1993; van de Vall, 1984). Zij onderkennen dat de indeling een hiërarchie kent, waarin de waarden van wetenschap vanzelfsprekend als norm worden gehanteerd. Zonder de conventionele wetenschapsopvatting en waarden af te wijzen, pleiten zij voor een aanvulling van de traditioneel *wetenschappelijke* criteria met *bruikbaarheids*criteria (Donker, 1990, 1993; Greene, 1990a; van Muijen, in Abma en Kensen, november, 1994; van de Vall, 1980). De ervaren spanning tussen wetenschappelijkheid en bruikbaarheid wordt nader beschreven in hoofdstuk 2.

Anderen zullen de dichotomie zelf relativeren. Niet om aan te tonen dat elk onderzoek kan en dient te voldoen aan de eisen die gelden ten aanzien van beleidswetenschappelijk onderzoek, maar om te stellen dat een onderzoek - van wat voor type dan ook - sowieso niet kan voldoen aan deze eisen. Deze stellingname hangt samen met de door hen gepraktiseerde constructivistische kennis- en wetenschapsopvatting¹⁰ en waarden zoals context-gebondenheid, persoonlijke betrokkenheid en partijdigheid. Bezien vanuit het constructivisme is het onderscheid tussen beleidsonderzoek en beleidswetenschappelijk onderzoek een schijntegenstelling. Want of het nu gaat om een beleidswetenschappelijke studie of een beleidsonderzoek, onderzoekers onthullen 'de' werkelijkheid niet. Feiten zijn niet gegeven, maar worden geconstrueerd. Zo gezien heeft het weinig zin om aan te nemen dat een beleidswetenschappelijk onderzoek in *epistemologisch* opzicht wezenlijk verschilt van beleidsonderzoek. Ook beleidswetenschappelijk onderzoek levert contingente kennis. Voorts geldt dat ook een beleidswetenschappelijk onderzoeker zal moeten opereren in een politieke context die invloed uitoefent op het onderzoek. En ook de onderzoeker die niet werkt in opdracht kampt met tijdsdruk en ontsnapt niet aan onderhandelingen met collega's en anderen om gegevens geaccepteerd te krijgen. In dat opzicht is er eerder sprake van een vloeiende overgang tussen beleidswetenschappelijk en beleidsonderzoek. Er is hooguit sprake van een verschil in termen van de gepraktiseerde taalspelen en ontwikkelde loyaliteiten.

Beleidsvaluatie en beleidsanalyse

Binnen het beleidsonderzoek wordt verder vaak een onderscheid gemaakt tussen beleidsanalyse en beleidsvaluatie¹¹. Beleidsanalyse vindt plaats voorafgaand aan de invoering van beleid, beleidsvaluatie wordt opgevat als een type onderzoek dat plaatsvindt aan het einde van de beleidscyclus. De relevantie van dit verschil vloeit voort uit een doel-rationele of instrumentele beleidsopvatting. Hierin wordt beleid opgevat als een weloverwogen fasegewijs handelen, waarbij alternatieven tegen elkaar worden afgewogen op grond van systematische schatting van de te verwachten uitkomsten en waarbij de beleidsmaker degene is die de besluiten neemt. Overeenkomstig de in de tijd elkaar opvolgende fasen van de beleidscyclus wordt het onderscheid tussen evaluatie en beleidsanalyse gedefinieerd als een kwestie van *tijdspectief*. Evaluatie is gericht op het achteraf, retrospectief beoordelen van beleid of programma's, terwijl beleidsanalyse prospectief is en probeert nog te nemen beleidsbeslissingen te ondersteunen. Een vergelijkbaar onderscheid is dat tussen ex ante en ex post evaluatie. Ex ante evaluatie is prospectief, onderzoekt de effecten en consequenties van mogelijke beleidsopties. Ex post evaluatie is retrospectief en kijkt terug. Het onderscheid is relevant voorzover een beleidsanalyse voorafgaand aan de implementatie van beleid minder betrouwbare en zekere kennis levert dan een beleidsvaluatie (Becker, 1987).

Recentelijk wordt op basis van de waarde die wordt gehecht aan instrumentele bruikbaarheid het onderscheid tussen beleidsanalyse en -evaluatie betwist. De onderscheidingen zoals neergelegd in deze definities zijn in wezen twee zijden van dezelfde medaille (Cook en Shadish, 1987). Of men nu terugkijkt of vooruitblijkt: de gegevens

zijn bedoeld voor toekomstige beslissingen. Wat op het eerste gezicht een duidelijke dichotomie lijkt, blijkt bij nader inzien een faseverschil: er worden beslissingen genomen, dan wordt er informatie verzameld over de effecten van die beslissingen, voorts stelt men het handelen bij, et cetera. Dit betekent overigens niet dat ook de beleidscyclus ter discussie wordt gesteld. In tegendeel, de bruikbaarheid vereist juist dat onderzoeken worden afgestemd op de verschillende fasen in de beleidscyclus (Shadish, Cook en Leviton, 1992; Rist, 1994).

Een andere reden om het onderscheid tussen beleidsanalyse en -evaluatie te verlaten is dat de relevantie ervan vervalst zodra men een andere beleidsopvatting hanteert. Eén van de kritiekpunten op het doel-rationele beeld van beleidsvorming is dat het fasegewijze model geen adequate voorstelling van zaken geeft; dat fasen niet altijd in sequentiële vorm voorkomen; dat een besluitvormingsproces wordt gekenmerkt door een continu over- en terugschakelen tussen fasen; dat er interrupties, vertragingen en terugkoppelingen tussen fasen mogelijk zijn; kortom dat de uiteindelijke vorm zeker niet lineair, maar grillig verloopt. Wanneer men dit accepteert, heeft het geen betekenis om strikt vast te houden aan een indeling van onderzoek die het fasenmodel als uitgangspunt neemt.

Gesteld kan worden dat de gangbare indelingen van onderzoek zijn gestoeld op een bepaalde set van waarden. Het onderscheid tussen beleidsevaluatie en 'zuiver' beleidswetenschappelijk onderzoek is relevant wanneer algemene geldigheid van kennis, betrouwbaarheid, elegantie en objectiviteit belangrijk worden geacht. Het onderscheid tussen beleidsevaluatie en -analyse hangt samen met een conceptie van beleid waarin rationaliteit en lineariteit hoog in het vaandel staan. Indien deze waarden worden aangepast en/of aangevuld met andere waarden, boeten gangbare onderzoeksindelingen in aan relevantie. En zo bezien is de vervaging tussen verschillende onderzoeksactiviteiten niet zo problematisch. Misschien zijn er veel meer raakvlakken tussen wat onderzoekers-in-actie doen dan de traditionele onderzoeksindelingen suggereren. Wanneer we onderzoeksactiviteiten kunnen zien in een continuüm is het minder belangrijk om te strijden over de benaming van onze activiteiten en onze rolopvatting. Voor deze studie betekent dit dat de bevindingen wellicht ook interessant zijn voor hen die zichzelf niet direct zien als evaluator, maar eerder als beleidsanalist, -wetenschapper, organisatie-adviseur of veranderkundige.

1.2 Tekortkomingen

Beleidsevaluatie vormt een uitdrukking van het streven naar rationele planning en besturing van de samenleving (House, 1980). Dit vereist onder andere een zorgvuldige beoordeling van zowel de bestaande toestanden als van de resultaten van weloverwogen beleidskeuzen. De betrekkelijk intuïtieve wijze waarop beleidsmakers een oordeel vormen over de waarde van beleid voldoet in dat kader niet langer en dient vervangen te worden door rationele besluitvorming op basis van wetenschappelijke kennis.

Ervaringen wijzen echter uit dat deze ambities niet zonder meer te realiseren zijn. Onderzoekers die in de jaren zestig heil verwachtten van grootschalige programma's ter oplossing van sociale noden, worden al ras uit de droom geholpen (Cook en Shadish, 1987; Weiss, 1987a). De meeste programma's falen in de zin dat de oorspronkelijke doelen niet worden bereikt. Positieve effecten zijn marginaal en verdwijnen na verloop van tijd weer. Evaluatoren worden 'onheilsboodschappers' die niet in staat zijn om ondubbelzinnige antwoorden te geven op de vraag waarom programma's falen of succesvol zijn. Resultaten uit evaluaties hebben nauwelijks direct effect op de besluitvorming. Sociale vooruitgang op basis van wetenschappelijke kennis gedirigeerd door een 'verlichte' overheid blijkt oneindig veel complexer dan verwacht. Bestuurders en onderzoekers worden geconfronteerd, zo kan men zeggen, met de grenzen van modernistische ambities. Bestuurders hebben de 'maakbaarheid' van de samenleving via wettelijke regelingen en grootschalige operaties de laatste tien jaar danig gerelativeerd. De centrale planningsgedachte heeft plaatsgemaakt voor 'zelfsturing', 'marktwerking', 'gereguleerde concurrentie' en andere vormen die de overheidsinmenging beperken. Ook binnen organisaties ondervinden managers de grenzen van de stuurbaarheid. 'Top-down' sturing maakt plaats voor de overtuiging dat de diffuse machtsverdeling ten gevolge van de grote mate van autonomie van hoog opgeleide professionals vraagt om andere managementstijlen.

Onderzoekers worstelen met deze tekortkomingen. Zij formuleren afhankelijk van het gepraktiseerde discours - een geschreven, gesproken of gevolgde praktijk die zo is georganiseerd dat deze een coherente claim op een bepaalde positie of perspectief rechtvaardigt - verschillende antwoorden. Hieronder wordt kort verslag gedaan van de discourses binnen beleidsevaluatie. Eerst een ervaring.

¹_{.2.1} Worstelen in de praktijk

Het moet in de zomer van 1988 zijn geweest dat ik door Carla de Jonckheere werd gevraagd om mee te doen aan een werkgelegenheidsproject in verpleeghuizen. De opdracht was om een krant maken die de ontwikkelingen rond het project in kaart bracht voor hen die er indirect bij betrokken waren. Gedacht werd aan de ziekenverzorgsters, verpleeghulp en de afdelingsleiding in de verpleeghuizen.

Proefondervindelijk leren

Het project was een initiatief van de sectie Verpleeghuizen van de Stichting Intramurale Gezondheidsvoorzieningen in de Regio Amsterdam en werd gefinancierd door het ministerie van voorheen Welzijn Volksgezondheid en Cultuur en het Gewestelijk Arbeidsbureau te Amsterdam. Aanleiding vormde het vraagstuk van de personeelsvoorziening in relatie tot de kwaliteit van zorg. In 1987 werden de verpleeghuizen geconfronteerd met een aantal elkaar versterkende ontwikkelingen, zoals de schaarste op de arbeidsmarkt van ziekenverzorgenden, het afnemend aantal leerlingen en een toenemende werkbelasting op de afdelingen ten gevolge van de veranderde zorgvraag. De kwaliteit van zorg kwam hierdoor steeds meer onder druk te

staan. Daarbij kwam dat uit diverse onderzoeken was gebleken dat het tekort aan gekwalificeerde krachten in de toekomst zou toenemen. Formeel was het doel gelegen in de ontwikkeling en integratie van de functie afdelingsassistent door een herschikking van taken op de verpleegafdelingen. De functie zou door eenvoudig opgeleide krachten kunnen worden vervuld. Gaandeweg het project werd duidelijk dat er vele andere, soms conflicterende belangen op het spel stonden zoals de publieke erkenning van 'onzichtbaar' werk, het behoud en/of verbeteren van de kwaliteit van zorg, het behoud van de professionele status van verpleegkundig werk, het ontwikkelen van een cursus, het creëren van arbeidsplaatsen voor 'allochtone vrouwen' en 'drop-outs' en het verbeteren van het imago van verpleeghuizen.

Op het moment dat ik bij het project betrokken raakte, was juist een functie-profiel geschetst dat werd gepresenteerd op een werkconferentie. Tijdens en naar aanleiding van die presentatie ontbrandde een discussie waar gaandeweg steeds meer actoren bij betrokken raakten: het management van verpleeghuizen, verpleegkundigen en professionele verenigingen, het ministerie, het arbeidsbureau, vakbonden, scholen en opleidingsinstituten, media, en inspectie. De discussie werd steeds gecompliceerder en zo dreigde het project in een impasse te geraken. Opdrachtgever en adviseurs besloten 'pas op de plaats' te maken en meer aandacht te besteden aan de diverse opvattingen rond de problematiek. Deze periode werd na een aantal maanden afgesloten met een voorlopige conclusie over het profiel en de haalbaarheid van de functie. Tevens achtten de opdrachtgevers en anderen het wenselijk om te bezien hoe afdelingsassistenten zouden functioneren in de praktijk. Daarmee was het idee voor een begeleide invoering en evaluatie geboren. De evaluatie had als doel: a) implementatie en concretisering van voorstellen in drie verpleeghuizen; b) het op kleine schaal beproeven van de ontwikkelde voorstellen opdat op basis van ervaringen direct bijsturing mogelijk wordt; c) verdiepen van de inzichten in de consequenties van de herschikking van taken voor medewerkers, organisatie en de zorgverlening (SIGRA, 1989). Opdrachtgevers zagen de evaluatie primair als een ondersteuning van een in gang gezette ontwikkeling. De evaluatie diende in hun ogen beschrijvingen te geven ten behoeve van verfijning, verbetering en eventuele modificatie. Eén van de opdrachtgevers sprak van "actie-onderzoek als vliegwieltje voor verbetering" en "proefondervindelijk leren".

Prangende vragen

Nadat was overeengekomen dat ik de evaluatie zou uitvoeren, rezen er al gauw vele lastige vragen. Ik was me bewust dat actoren mede uit strategische overwegingen tamelijk abstracte doelen hadden geformuleerd voor het project en dat er vele conflicterende waarden en belangen in het geding waren. *Hoe om te gaan met de diversiteit van belangen en waarden?* Om de onderzoeksbevindingen geaccepteerd te krijgen kon ik niet aan deze diversiteit voorbijgaan. Voorts vroeg ik me af hoe ik de evaluatie op een verantwoorde manier zou kunnen uitvoeren. *Was ik als deelnemer wel objectief? Of zouden mijn ervaringen met het project juist een goede basis bieden om anderen te begrijpen?* Een ander probleem was dat ik geen experiment kon doen, omdat er werd gestart met een kleine zeer heterogene groep in bovendien zeer verschillende (dus niet vergelijkbare) settings. *Hoe dan valide en betrouwbare gegevens verkrijgen?*

Weinig houvast vond ik in de mij bekende methoden- en technieken-handboeken tot Aad de Roo, de docent die me begeleidde tijdens het afstuderen, me *Effective Evaluation* (Guba en Lincoln, 1981) aanreikte. Daarin werd een benadering besproken die 'responsief' was door de 'aandachtspunten' van diverse 'belanghebbenden' als uitgangspunt te nemen en 'naturalistisch' door het onderzoek uit te voeren in de 'natuurlijke' (versus kunstmatige laboratorium) setting. De benadering sprak me aan, omdat deze recht kon doen aan de complexe met elkaar samenhangende en dynamische stroom van gebeurtenissen, de diversiteit van actoren en hun uiteenlopende perspectieven en mijn betrokkenheid. De benadering sloot verder goed aan bij de participatieve wijze waarop we tot dan toe hadden gewerkt om draagvlak te creëren. Het was een openbaring om te ontdekken dat er onderzoekbenaderingen zijn die uitgaan van andere vooronderstellingen, want tot op dat moment leefde ik in de veronderstelling dat er slechts één echte manier van onderzoek doen was, die mij - zeker gezien de situatie waarin ik me bevond - als weinig betekenisvol voorkwam.

'Natuurlijke' onderzoekssettings

In overleg met verschillende betrokkenen werd besloten om de invoering van de functie in maart 1989 te starten in drie verpleeghuizen die eerder ook al een prominente rol hadden gespeeld bij de ontwikkeling. Deze huizen waren het beste voorbereid op de komst van afdelingsassistenten. Om zoveel mogelijk te leren leek het zinvol om een diversiteit aan afdelingen in het onderzoek te betrekken. Om een beeld te krijgen van de invoering volgde de evaluatie het gehele traject dat de afdelingsassistenten doorliepen, van werving en selectie, training en scholing, tot aan plaatsing op de verpleegafdelingen. Concreet ging het om een zeer heterogene groep van achttien personen die uiteindelijk op zeven afdelingen in drie verpleeghuizen een plaats vonden. Het ontwerp ontwikkelde zich op basis van de aandachtspunten van belanghebbenden, waarbij ook de controversiële punten werden meegenomen die vooraf en/of tijdens de invoering naar voren kwamen. Voor de verzameling van gegevens werd gebruik gemaakt van kwalitatieve methoden (met name interviews en participatieve observaties, en in mindere mate ook van documenten-analyses) en kwantitatieve methoden (beschrijvende statistiek). Zo kwamen rond een bepaald issue steeds uiteenlopende perspectieven aan bod (van afdelingshoofden tot aan potentiële afdelingsassistenten). Om betrouwbare en valide gegevens te verzamelen werden enkele procedures gevolgd, zoals langdurige aanwezigheid in het veld om verstoringen te minimaliseren, het gebruik maken van verschillende methoden en bronnen ('triangulatie'), het vragen om feedback op gemaakte interpretaties ('member check') en het bespreken van de voortgang met een supervisor ('peer debriefing') (Abma, 1990).

Om mensen betrokken en op de hoogte te houden en tijdig te voorzien van informatie werden verschillende tussen-rapportages gemaakt. Deze waren niet alleen bedoeld voor de opdrachtgever en sponsors, maar vooral voor de deelnemende verpleeghuizen. Om ziekenverzorgsters en de afdelingsleiding in de verpleeghuizen te informeren en te betrekken bij het project werd, zoals al gezegd, een krant gemaakt (SIGRA, 1988). Om de andere verpleeghuizen in de regio te stimuleren werd in de eindrapportage een lijst met leerpunten en aanbevelingen opgenomen. Naast diverse

schriftelijke rapportages, werden werkbijeenkomsten georganiseerd om de bevindingen over te dragen. Door te werken met diverse vormen onderkennen we dat mensen met verschillende interpretatiekaders naar ons materiaal keken. Dat was ook de reden waarom rapportages altijd in concept werden voorgelegd en besproken in de diverse tijdelijke groepen. Ik herinner me een discussie die ontstond naar aanleiding van de concept-rapportage over de plaatsing op de afdelingen. Gegevens werden zeer uiteenlopend gewaardeerd en er ontstond een onderhandeling over de mogelijke interpretaties. Na alle reacties beluisterd te hebben, werden de aanvullingen en/of correcties zodanig verwerkt dat zoveel mogelijk betrokkenen er mee zouden kunnen instemmen. Dat betekende voor de adviseurs in de eerste plaats het zoeken naar 'wat mensen bindt' vanuit de overtuiging dat dit een positief klimaat schept als basis voor verdere actie¹². Op basis hiervan werd een concept eindrapportage herschreven en uiteindelijk gingen alle belangenhebbenden akkoord met de conclusies in *Baanbrekend werk* (SIGRA, 1989). In deze eindrapportage werd overigens geen methodologische verantwoording opgenomen; het was de inhoud die overtuigend diende te zijn.

Dit voorbeeld illustreert met welke vragen een onderzoeker wordt geconfronteerd in de praktijk, zoals hoe om te gaan met uiteenlopende, en soms conflicterende belangen en waarden en hoe gegevens te verzamelen wanneer geen experiment kan worden opgezet. In dit geval werden de sterke en zwakke punten van het kleinschalige project in kaart gebracht en aanbevelingen gedaan voor verbeteringen. Er werd veel waarde gehecht aan het actief betrekken van vele actoren bij de opzet en de uitvoering van de evaluatie om draagvlak te creëren en recht te doen aan hun belangen en perspectieven. De evaluatie werd daarmee vooral gedreven door een paradoxale mix van waarden zoals resultaatgerichtheid, respect, begrip, geduld en pluraliteit. De opdrachtgevers, adviseurs en anderen voelden op grond hiervan affiniteit met elkaar en vormden een alliantie. Als onderzoeker herkende ik me eveneens in deze waarden. Ze waren leidend in de evaluatie.

¹_{.2.2} Dominante en andere discourses

In de besproken casus liet ik me bij het vinden van manieren om tekortkomingen in de beleidsevaluatie te hanteren, inspireren door een responsieve evaluatie-benadering. Er zijn evenwel ook andere mogelijkheden om tekortkomingen te definiëren, en afhankelijk van het gepraktiseerde discours worden uiteenlopende alternatieven geformuleerd. Hiervan wordt hieronder kort verslag gedaan.

Systeem-analytisch discours

Velen definiëren tekortkomingen in de beleidsevaluatie in termen van een (nog steeds) niet adequate methodologie waardoor vooralsnog geen causale verklaringen en voorspellingen kunnen worden geformuleerd (Cook en Campbell, 1979; Cook en Reichardt, 1979; De Groot, 1986; Rossi en Freeman, 1985; Wholey, 1981; Yin, 1993) en/of inadequate communicatie-strategieën waardoor de benutting van gegevens niet

voldoet aan de verwachtingen (Chelmsky, 1987; Donker, 1990; Patton, 1980a, 1988ab; van de Vall, 1980). Oplossingen worden gezocht in een verdere optimalisering van de methodologie en/of de bruikbaarheid van gegevens. Niet langer wordt de evaluatie beperkt tot het meten van effecten, maar er vindt een uitbreiding plaats naar andere fasen van de beleidscyclus (beleidsformulering en implementatie). Voorts wordt heil verwacht van het gebruik van (beleids-)theorieën om complexe programma's te ontrafelen en beter te kunnen penetreren in het werkelijke causale mechanisme (Hoogerwerf, 1987; Chen en Rossi, 1981; 1989). Samenwerking met de beleidsmaker is geboden om beleidstheorieën tijdig (lieft tijdens de beleidsformulering) bij te stellen. Gevalsanalyses bieden uitkomst wanneer "real-life interventions" te complex zijn om te bestuderen met behulp van survey of experimentele strategieën. De meer tolerante attitude ten opzichte van non-experimentele en kwalitatieve methoden lijkt voort te komen uit het verlangen om door te dringen in hoe het beleid *echt* in elkaar zit.

Naast het verbeteren van de kwaliteit van de kennis, wordt ook geïnvesteerd in het verhogen van de bruikbaarheid van die kennis, bijvoorbeeld door onderzoeken af te stemmen op de verschillende fasen in de beleidscyclus (Shadish, Cook en Leviton, 1991; Rist, 1994). Onderzoekers inventariseren eerst de informatiebehoeften om vervolgens te bepalen welk type kennis nodig is. De beleidsevaluatie wordt primair gezien als een probleem-oplossend instrument en de waarde ervan wordt beoordeeld op basis van haar directe, instrumentele bruikbaarheid voor het beleid. Anderen menen dat de tekortkomingen te wijten zijn aan het feit dat beleidsevaluaties uitgaan van een inadequaat beeld van besluitvorming in organisaties (Cronbach e.a., 1980; Cook en Shadish, 1987; van der Grinten, 1994; Hupe, 1987; Palumbo en Nachmias, 1983; Simonis, 1987; Weiss, 1973, 1988b; Weiss en Buchavalas, 1980). Zij menen dat beleidsevaluaties zelden of nooit een directe instrumentele invloed op het geëvalueerde beleid hebben (Cousins en Leithwood, 1986; Hutjes en Cuisinier, 1982 en Leviton en Hughes, 1981). Kennistoepassing verloopt niet langs eenvoudige lijnen, vanwege de politieke context waarin evaluaties worden uitgevoerd. De opdracht van beleidsevaluatie is in deze visie niet gelegen in het verschaffen van definitieve antwoorden over de merites van een programma, maar in het verhelderen, documenteren en creëren van nieuwe vragen en concepten.

De centrale waarden binnen een systeem-analytisch discours komen overeen met die geldend binnen een conventionele wetenschapsopvatting, eventueel aangevuld met waarden als bruikbaarheid, sturing, kwaliteit en effectiviteit.

Kritisch-theoretisch discours

Waar bovengenoemde auteurs het realistisch gehalte van gangbare beleidsevaluaties kritiseren, menen anderen dat deze uit normatief oogpunt falen. De kritiek is gebaseerd op een maatschappij-kritische theorie die stelt dat de hegemonie van de instrumentele rationaliteit systematisch onze communicatieve rationaliteit ondermijnt zonder dat we het zelf onderkennen. Beleidsevaluaties hebben een technocratisch en 'managerial' karakter, omdat beleid slechts wordt beoordeeld op instrumentele doel-rationaliteit zonder beleidsdoelen zelf ter discussie te stellen (Amy, 1987; House, 1980,

1993; Fischer, 1980, 1990; Fischer en Forester, 1987, 1993; Lehning, 1991; Ringeling, 1993; Schuyt, 1987; Scriven, 1983). Onderzoekers staan echter met lege handen als het gaat om beslissingen die vragen om een afweging van verschillende waarden. (Economische) efficiëntie is immers bij vele beslissingen niet het enige criterium dat telt. De vraag rijst ten behoeve waarvan die efficiëntie nodig is. Wanneer dit wordt onderschreven moeten onderzoekers, willen zij enige praktische relevantie hebben, verkennen hoe diverse waarden zich ten opzichte van elkaar verhouden. De centrale vraag naar de effectiviteit wordt dan aangevuld met de vraag of de argumenten voor beleid uit normatief (bijvoorbeeld juridisch) oogpunt verdedigbaar zijn. In de methodologie krijgt de normatieve beoordeling een plek naast de empirische toetsing. Hoewel er discussie wordt gevoerd over de mogelijkheid om waarde-claims te funderen op universele, absolute criteria zijn deze auteurs het erover eens dat waarde-oordelen onderworpen kunnen worden aan een rationele analyse en beoordeling. Het gaat hierbij niet om het empirisch bewijzen van de waarheid van een oordeel, maar veeleer om een analyse van de juistheid van de argumentatie en reflectie op onderliggende waarden.

Hoewel laatstgenoemde auteurs kritisch staan tegenover de uitwassen van de ambitie om de samenleving te moderniseren, blijven zij erin geloven. Moderniteit is een horizon waar we ons naar toe bewegen. Er wordt kritisch gekeken naar de wetenschappelijke en instrumentele rationaliteit, maar deze worden niet verlaten. Hierin weerklinkt de echo van de Duitse kritische theoretici, in het bijzonder Habermas. Centrale waarden zijn argumentatieve rationaliteit, emancipatie en democratie.

Responsief discours

De set van responsieve benaderingen is voortgekomen uit onvrede met het dominante systeem-analytische discours. Tekortkomingen zijn gelegen in de eenzijdige focus op de belangen van beleidsmakers, de geringe mogelijkheden voor participatie en de objectivering van menselijke relaties. Gesteld wordt dat het in een plurale, postmoderne samenleving niet langer adequaat is om uit te gaan van consensus over beleidsdoelen. Beter is het om uit te gaan van verschillende, dikwijls conflicterende, waarden en belangen en daarover een onderhandeling te starten teneinde consensus, en als dat niet lukt, een beter inzicht en verhoogd (wederzijds) begrip te bereiken. Voorts is er kritiek op de evaluator als expert. Een afstandelijke waarnemersrol doet geen recht aan de belevingen en ervaringsdeskundigheid van betrokkenen, reduceert mensen tot objecten en verschaalt de sociale relaties tussen mensen. De gewenste distantie en non-interactie zijn niet wenselijk, en uiteindelijk niet realiseerbaar. Voorts kan het streven naar lineaire causale verklaringen en voorspellingen onvoldoende recht doen aan de complexiteit en dynamiek van sociale betrekkingen. Anders dan diegenen die de voorspellende kracht van de sociale wetenschappen relativeren, nemen deze auteurs een principiële standpunt in. Zij stellen dat de sociale werkelijkheid niet is gedetermineerd en dat deze daarom niet is te vangen in dwingende wet- en regelmatigheden. Hiermee nemen zij nadrukkelijk afstand van de conventionele wetenschappelijke methode en de daarbinnen geldende waarden. Gesteld wordt dat deze niet langer houdbaar zijn, en dat misschien wel nooit waren: het geloof in de onbemiddelde kenbaarheid van de werkelijkheid, objectiviteit, causaliteit, generaliseerbaarheid en

progressie van kennis (Greene, 1990b, 1994; Guba en Lincoln, 1981, 1987, 1989; Guba, 1990ab; Lincoln, 1990, 1993ab; Schwandt, 1989ab, 1990ab; Stake, 1975, 1986, 1991, 1994).

Er wordt gezocht naar een alternatief dat afstand neemt van de conventionele wetenschappelijke methode, zonder de wetenschappelijke methode volledig te verlaten. Er zijn veel raakvlakken met de interpretatieve onderzoekstraditie. Centrale waarden zijn menselijkheid, betrokkenheid, 'empowerment', (wederzijds) begrip, context-gebondenheid, objectiviteit en authenticiteit.

Verschillen tussen de besproken discoursen vloeien voort uit een verschillende kijk op de tekortkomingen van beleidsevaluatie en hoe deze ondervangen kunnen worden. Deze kunnen op hun beurt weer in verband worden gebracht met min of meer uiteenlopende visies op beleid, kennis, wetenschap en samenleving. Een in het oog springende overeenkomst tussen bovengenoemde benaderingen is dat zij de tekortkomingen binnen de beleidsevaluatie trachten op te lossen binnen het modernistische raamwerk waarvan deze vanaf haar oorsprong is ingekaderd. Dat geldt vooral voor de systeem-analytische en kritisch-theoretische benaderingen, en in mindere mate voor responsieve benaderingen. Deze laatste nemen net als de interpretatieve onderzoekstraditie afstand van een positivistische wetenschapsopvatting en de overtuiging dat de objectieve (natuur-)wetenschappelijke methode overdraagbaar is naar de sociale wetenschappen. Voorts wordt afwijzend gereageerd op het onkritische vertrouwen in de wetenschappelijk onderzoeker als opvoeder van kwetsbare groepen in de samenleving.

De vraag rijst of het productief is om de centrale overtuigingen die het Verlichtingsproject kracht gaven aan te houden, wanneer er serieuze aanwijzingen zijn dat deze niet langer (en misschien wel nooit) opgaan. Het antwoord op die vraag zal verschillen naar gelang de waarde die men hecht aan de opbrengsten die de Verlichting ons heeft gebracht en de visie die men heeft op de huidige samenleving. Zij die een grote waarde toekennen aan die opbrengsten zullen het verlaten van de Verlichtingsbeloftes hoogstwaarschijnlijk als een verlies beschouwen; zij zullen zich blijven inzetten om de beloftes alsnog te realiseren. Nog niet, maar eens ... zullen die beloftes bewaarheid worden. Zij gaan voorbij aan of trachten de minder positieve kanten van de modernisering te corrigeren. De toekomst van de samenleving, die de oude vertrouwde waarden en overtuigingen steeds meer ter discussie stelt, boezemt hen vooral vrees in en zij kijken met een zeker gevoel van nostalgie naar het verleden. Op apocalyptische toon waarschuwen zij ons voor de ondergang. Anderen zullen het verlaten van de beloftes niet zozeer als een verlies opvatten, maar als een leegte die ruimte biedt om te experimenteren met onverkende mogelijkheden. Zij hebben, zo menen ze, weinig te verliezen. Gezien de eerder gesignaleerde tekortkomingen binnen de beleidsevaluatie (gebrekkige methoden, onderbenutting, beperkte set van beoordelingscriteria, management-bias, geringe mogelijkheid voor participatie en objectivering menselijke relaties) acht ik het de moeite waard om nader te verkennen welke bijdragen deze laatste groep, soms postmodernisten¹³ genoemd, kan bieden.

1.3 Postmodernisme

Postmodernisme is een meerduidelijk en mobiel begrip. Het is verplaatst van het domein van de kunst en architectuur naar de sociale theorie en het duidt zowel een historische periode als een theoretische positie aan. Verschillende denkers in verschillende disciplines hebben aanzetten gegeven tot 'postmodernisme', daarbij de grenzen van hun eigen vakgebied en conventionele indelingen in academische disciplines overschrijdend¹⁴. Veel kwesties die in dit proefschrift aan de orde komen raken aan discussies gevoerd binnen het postmodernisme. Zonder *alles* te omarmen wat postmodernisten te zeggen hebben, kunnen hun theorieën ons mogelijk gevoelig maken voor andere vragen en andere manieren van spreken en schrijven. In het volgende gedeelte wordt mijn lezing van het postmodernisme nader uiteengezet.

1.3.1 (Over)leven in het postmoderne

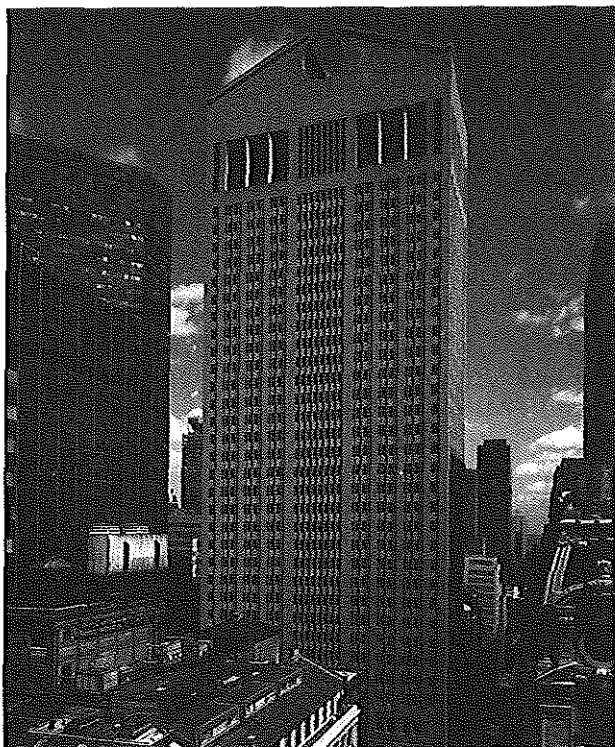
Postmoderniteit indiceert voor mij een specifiek moment in de geschiedenis. Een moment waarin het systeem van economische productie en sociale en symbolische structuren dramatische veranderingen ondergaan. Betwist wordt of postmoderniteit een radicaal nieuw tijdperk is dat een breuk met het verleden inhoudt, een tussenstadium, of louter een continuering van de moderniteit (Zijderveld, 1995). Ik herken me in Jameson (1991) die stelt dat zowel het modernisme als het postmodernisme culturele uitdrukkingen zijn van verschillende fasen in het kapitalisme; het modernisme en postmodernisme weerspiegelen de overgang van een productie naar consumptie logica. Postmoderniteit is in deze visie geen optie, één van de vele stijlen waaruit men kan kiezen, maar een culturele overheersing (en geen triomf van Westen of een andere waarheid, zoals sommigen beweren). Er is sprake van een breuk en continuering van de moderniteit.

Economisch gezien bevinden we ons in de overgang van een rigide massaproductie naar flexibele vormen van accumulatie (Harvey, 1989/1993). De flexibele accumulatie wordt gekarakteriseerd door de ontwikkeling van geheel nieuwe productiesectoren, nieuwe manieren om financiële diensten te leveren, nieuwe markten en bovenal een sterke intensivering van innovaties. De veranderende omgeving vormt een bedreiging voor traditioneel georganiseerde bedrijfstakken en gaat gepaard met bedrijfssluitingen, massa-ontslagen en ingrijpende herstructureringen. Om te kunnen inspelen op de eisen van een turbulente omgeving decentraliseren organisaties. Ofschoon dit de autonomie van kleinere eenheden kan versterken, gaat deze decentralisatie dikwijls gepaard met een 'centralisatie' bezien van 'onderop'; de nieuwe laag moet worden bekleed met macht wil zij effectief zijn en gecontroleerd worden. Soms is de wurggreep van maandcijfers het resultaat. Een 'corporate culture', zelfsturende werkteams en kwaliteitscirkels vervangen de direct zichtbare surveillance, maar vinden plaats binnen een overkoepelende hiërarchische structuur en privé-eigendom (Clegg, 1990). Dit alles zou kunnen bijdragen aan de democratisering van organisaties en de 'empowerment' van werknemer; deze krijgt immers meer verant-

woordelijkheid. Aan de andere kant worden werknemers echter steeds kwetsbaarder door het proces van flexibilisering; van hen wordt verwacht dat zij te allen tijde flexibel en mobiel inzetbaar zijn. De economische ontwikkelingen brengen verder migratiestromen van het Zuiden naar Europa met zich mee. Hierdoor neemt de behoefte toe aan multi-culturele en anti-racistische perspectieven.

Technologische ontwikkelingen hebben de machine tot een niet meer uit onze samenleving weg te denken onderdeel gemaakt waar we bijna letterlijk mee zijn vergroeid (Gray, e.a., 1995). Zoals in science fiction films te zien is, zijn we cybernetische organismen (= cyborgs) geworden. Onze tijds- en plaatsbeleving is fragmentarisch en ons leven wordt steeds meer bepaald door de macht van de code. Het zijn niet langer de school en de kliniek die ons leven disciplineren en normaliseren, maar de C3I (= commando, controle, communicatie en informatie) (Haraway, 1994). Technologische ontwikkelingen bieden tegelijkertijd talloze aanknopingspunten. Haraway (ibid, p. 107-109) laat zien dat de 'informatica van overheersing' het niet langer toelaat om te denken in 'organische gehele' en 'natuurlijke' essenties; wat als natuur geldt, blijkt immers een product van coderingen. Gergen (1991) demonstreert hoe het idee van een coherent subject wordt ondermijnd door de dominantie van de media. Deze confronteren ons met allerlei onbekende sociale werelden; we maken kennis met vele uiteenlopende opvattingen, waarden en levensstijlen. Onze identiteiten raken daardoor 'bevolkt' en we combineren de meest uiteenlopende activiteiten en gezichtspunten. Politiek en bestuurlijk schept dit dilemma's. De alomvattende wereldbeschouwingen - politiek, religieus of sociaal - zijn *meta-verhalen* waarin mensen zich niet meer herkennen. Tegenwoordig worden we meer dan ooit geconfronteerd met talloze, zeer verschillende kleine vertellingen, waarvan niet één dominant is (Lyotard, 1979/1987). Beginsel-partijen zien dat het electoraat niet langer vanzelfsprekend stemt op de politieke partij waar het van oudsher op stemde. Geloofwaardigheid en vertrouwen blijken belangrijker dan partijprogramma's. Representatie is niet langer automatisch gerealiseerd en er ontstaat behoefte aan meer directe vormen van democratie, zoals correctieve referenda (van Gunsteren, 1992).

Cultureel gezien vervaagt het onderscheid tussen de 'hoge' avant-garde en de populaire kitsch door de vermenging van stijlen, stemmingen, en technieken (Bauman, 1992; Huyssen, 1990). Kunstenaars en architecten citeren vrijelijk, en deze pluraliteit van stijlen komt tot uitdrukking in het collage-achtige kunstwerken en gebouwen. In de architectuur en stedenbouw worden sensualiteit en perceptie belangrijker dan functionaliteit (Rodermond, 1995). Naast de visuele ervaring spelen andere zintuiglijke sensaties, zoals het ruiken, horen en tasten een rol van betekenis. Dit kan resulteren in geruststellende en harmonische ervaringen, maar eveneens in esthetische duizelingen. In plaats van het universalisme van de 'glazen blokkendozen' wordt het inheemse, lokale en particuliere geherwaardeerd; ornamenten keren terug, met een verwijzing en knipoog naar het verleden. De pomo-architectuur is eclectisch, dubbelzinnig, humoristisch en onpretentius. Een voorbeeld hiervan vormt het kantoor van AT & T in New York. De architect Philip Johnson maakte een gebouw dat in de top de vorm heeft van grootmoeders pendule.



Johnson/Burgee Architects, AT & T kantoor in New York, 1978-1982. Roze graniet, 195 meter hoog.

In de beeldende kunst wordt al sinds het begin van deze eeuw de mogelijkheid tot representatie geproblematiserd. Denk aan de impressionist Paul Cézanne die liet zien hoe verschijnselen veranderen onder invloed van licht en beweging. Op hun eigen wijze stellen ook het kubisme, het dadaïsme en het surrealisme de aan representatie ten grondslag liggende veronderstelling dat de geest functioneert als een spiegel van de natuur ter discussie. In bijvoorbeeld het werk van de Belg René Magritte wordt de mogelijkheid om 'de' werkelijkheid voor te stellen op de hak genomen in een serie schilderijen van vensters (zie voor een afbeelding hoofdstuk 3). En in het werk van Francis Bacon ziet men een verschuiving van *representatie* naar de indringende *ervaring* van het eenzame, ontlusterende bestaan van de mens (Boyne, 1991). Naast de herwaardering van de beleving en gewaarwording, is er een belangstelling voor interactieve vormen zoals 'happenings'¹⁵ en audiovisuele middelen waarbij kijkers van toeschouwers tot deelnemers worden.

Postmoderniteit is kortom te zien als een contingente reactie op het kapitalisme. De opgave is naar mijn oordeel gelegen in het creëren van nieuwe politieke

mythen en generatieve concepten die op een productieve wijze invulling geven aan deze postmoderne tijd. Productief in de zin van het uitvinden van waarden die in het *verhaal* van de moderniteit geen of nauwelijks een plaats hadden, bijvoorbeeld ambiguïteit, toeval, discontinuïteit en kwetsbaarheid.

¹_{.3.2} **Filosofie en wetenschap in het postmoderne**

Het postmodernisme mag een intellectuele uitdrukking zijn van economische, sociale, technologische en culturele ontwikkelingen van de huidige samenleving, het is tevens te zien als een reactie op het gedachtengoed dat sinds de Verlichting onze Westerse samenleving domineert.

Filosofie in het postmoderne

Vooraf in de Franse filosofie wordt het Carthesiaanse subject en het humanisme ter discussie gesteld (Assoun, 1987). De kritiek op het rationele, stabiele en coherente subject is geen doodvonnis voor het subject. Het betekent wel dat het subject gedecentreerd raakt. De mens kan niet langer de fantasie koesteren het middelpunt der aarde te zijn en zichzelf volledig te doorzien en onder controle te hebben. De mens is in de eerste plaats een belichaamd subject en er is een dynamische wisselwerking tussen lichaam en geest (Rorty, 1990). Het bewustzijn is weliswaar van vitaal belang, maar het is niet doorslaggevend; het articuleert fragmenten van het onbewuste en vervult als zodanig een normatieve, rationaliserende functie. Het werkt vooral retrospectief; terugkijkend ontdekken we vaak meer rationaliteit in ons handelen dan vooraf gearticuleerd kan worden. De mens is zo gezien een gefragmenteerd centrumloos netwerk van onbewuste verlangens en conflicterende waarden en opvattingen. De mens is niet autonoom, maar gesitueerd in sociale relaties en tradities. Het subject is meervoudig betrokken in sociale groepen. Als zodanig is het zelf niet een statische, coherente eenheid, maar een hybride zonder vastomlijnde identiteit en zonder eenduidige belangen. De mens is als een *nomade* altijd in *wording* (Braidotti, 1994). De waardering voor het 'worden' (versus het 'zijn') past bij een tijd waarin veranderingen zich sneller dan ooit voltrekken. Net als de nomade vormt ook de misplaatste *cyborg* - die allianties aangaat met andere hybriden, buiten de orde geplaatste 'monsters', zoals een Zuid Australische termiet *M. paradoxa* en de 19e-eeuwse zwarte ex-slavin *Sojourner Truth* - een geschikte politieke mythe voor "de nieuwe wereldorde" (Haraway, 1992; 1995a).

Wetenschap in het postmoderne

In de sociale wetenschappen leidt de crisis van het subject tot een ter discussie stellen van het onkritische vertrouwen in de wetenschappelijke methode en de geclaimde objectiviteit. Historisch gezien ontwikkelde de wetenschap zich om zich te bevrijden van de willekeurige autoriteit van kerk en koning, die beide hun legitimiteit ontleenden aan de theologie. De moderne wetenschap vestigde haar reputatie door objectiviteit en disciplinerende methoden ter onthulling van de natuurlijk gegeven wet-

en regelmatigheden. Door zich hierop te beroepen vestigde zij het monopolie op de Waarheid (Haan, e.a., 1983). Het postmodernisme staat kritisch tegenover het Verlichtingserfgoed. In dat opzicht zijn er raakvlakken met het al sinds het einde van vorige eeuw in Duitsland gevoerde grondslagende debat over de geschiktheid van natuurwetenschappelijke methoden binnen het domein van de sociale wetenschappen. Terwijl 'positivisten' onder aanvoering van Auguste Comte de sociale wetenschappen wilden modelleren naar de natuurwetenschappen in de geest van het vooruitgangsoptimisme, plaatsten anderen kritische kanttekeningen bij deze 'naturalistische interpretatie' van de sociale wetenschappen die is gebaseerd op de veronderstelling dat de doelen, verklaringen en methoden van de natuurwetenschappen ook toepasbaar zijn in de sociale wetenschappen.

In geschiedschrijvingen over de interpretatieve onderzoekstraditie wordt vaak een belangrijke rol toegekend aan Dilthey (Bernstein, 1983). Hij was aan het einde van de negentiende eeuw een van de eersten die probeerde om de eigenheid van de *Geisteswissenschaft* (versus de *Naturwissenschaft*) uiteen te zetten. Zijn inzet was om te ontkomen aan de objectiverende instelling van de werkelijkheid die voortvloeit uit het streven naar instrumenteel-technische beheersing door te laten zien dat het object van de sociale wetenschappen verschilt van dat in de natuurwetenschappen. Het doel van de sociale wetenschappen niet is om te verklaren (*Erklären*), maar om van binnenuit inzicht te krijgen in het perspectief van de deelnemers (*Verstehen*). Complexe sociale relaties zijn niet in lineaire causale modellen en wet- en regelmatigheden uit te drukken, maar hebben veeleer het karakter van holistische samenhangende 'Gestalten'. Daarmee legde Dilthey de basis voor wat wel de *hermeneutische interpretatie van de sociale wetenschappen* wordt genoemd. Interpretatieve methodologieën, waaronder de etnografie, het symbolisch-interactionisme, de fenomenologie, reflecteren deze hermeneutische interpretatie van de sociale wetenschap. Deze onderzoeksbenaderingen zijn allen gericht op het verkrijgen van *begrip* voor een bepaald aspect van de menselijke ervaring zoals dat wordt ondergaan, beleefd of gevoeld door de deelnemers in die ervaring. Om dat te realiseren worden specifieke methodologische procedures gevolgd, zoals het afbakenen van het onderzoek binnen een bepaalde 'natuurlijke setting', het verzamelen van gegevens door een 'onderzoeker-als-instrument' en het inductief analyseren. Overeenkomstig kenmerk van deze interpretatieve stromingen is dat zij weliswaar afstand nemen van de conventionele wetenschap, maar dat zij de wetenschappelijke rationaliteit niet wensen te verlaten (Schwandt, 1990).

Postmodernisten delen de zorg van de interpretatieve traditie en ook zij richten zich in hun onderzoekingen vaak op de beleefde ervaringen van mensen. Zij ageren echter niet zozeer tegen het positivisme, als wel tegen noties als het Carthesiaanse subject, objectivisme, waarheid, essentialisme (Schwandt, 1994a). Zij herkennen zich meer in een constructivistische onderzoeksopvatting. Hierin wordt er van uitgegaan dat mensen actieve betekenisgevers zijn van hun wereld. Kennis is partieel, gesitueerd en belichaamd. Dat geldt voor sociale wetenschappers, maar evenzeer voor natuurwetenschappers. In geen van beide gevallen is er een afstandelijke waarnemer die de sluier oplicht om de 'werkelijke' condities te onthullen. Onschuld is daarom niet op zijn plaats

(Flax, 1993). 'Zien' is een actief proces: onze 'ogen' of de ogen van onze technische instrumenten laten ons bepaalde dingen zien en andere niet. Wat we zien is mede afhankelijk van politiek-sociale factoren (dus ook macht), waaronder de positie van degene die ziet of laat zien: "Kijken is *altijd* een vraag naar de macht om te zien - en misschien van de wreedheid die impliciet in onze manieren van kijken is gelegen." (Haraway, 1991, p. 210) Dit alles maakt dat de dichotomie van subjectief versus objectief niet langer op rigide wijze kan worden gehandhaafd. Ook de dichotomie tussen natuur- versus sociale wetenschappen en kwantitatief versus kwalitatief onderzoek is om die reden niet langer valide. In de natuurwetenschappen worden hooguit andere conceptuele schema's en taalspelen gevolgd dan in de sociale wetenschappen, maar dit zegt niets over de waarheidsgetrouwheid of de objectiviteit ervan (Rorty, 1991/1993).

Naast de technische instrumenten en posities die onze constructies beïnvloeden, hechten postmodernisten veel belang aan de *taal* en *beelden* waarmee onderzoekers de werkelijkheid representeren. Niets is gegeven voorafgaand aan de taal, het beeld of de voorstelling. Terwijl we de werkelijkheid proberen direct te representeren, ondervinden we dat de betekenis die we trachten te communiceren ons ontglipt. Het is niet de realiteit die we in handen hebben, maar een benadering ervan, en hoe we ook proberen om die benadering meer waar te doen zijn, zij is altijd al uitgesteld en onherstelbaar. Teksten, beelden en voorstellingen produceren actief betekenissen, relaties en een maatschappelijke werkelijkheid. Er is geen neutraal medium waar mensen (en dus ook onderzoekers) zich van bedienen om 'de' werkelijkheid presenteren of uitdrukking te geven aan innerlijke overtuigingen en gevoelens. Teksten en beelden zijn krachtige instrumenten die worden gebruikt om anderen te overtuigen. Of de bedoeling die de spreker/auteur wenst te communiceren overkomt, is echter afhankelijk van de interpretatie door de luisteraar/lezer. De spreker/auteur heeft hierover geen beheersing (Barthes, 1973/1995). Dit komt door de fundamentele onbepaaldheid die huist in de taal en andere symbolische tekens. De betekenis van tekens ligt niet vast. Er is sprake van een continu uitstel en verglijding van betekenissen (Derrida, 1972/1989b). Deze zogenaamde *différance* is onvermijdelijk zodra taal of andere symbolische vormen van representatie worden gebezigd: een teken brengt geen betekenis voort op basis van de essentie van dingen die zij representeert, maar op basis van dynamische verschillen ten opzichte van andere tekens. Door deze spontane deconstructie worden wij geconfronteerd met *andersheid*.

'De' werkelijkheid is de uitkomst van een sociaal-politiek proces geconstitueerd door taal en beelden. En het zijn vooral beelden die in onze audiovisuele wereld steeds dominanter worden als het gaat om het (re)produceren van betekenissen. Denk bijvoorbeeld aan televisiestations zoals MTV en CNN die wereldwijd uitzenden. Veel besproken zijn ook de foto's die *United Colors of Benetton* plaatst op billboards; hier wordt geen kleding, maar een beeld van het bedrijf - met een globale identiteit en onderscheidend vermogen - verkocht. Er worden geen verlangens en dromen, maar een *hyperrealiteit* gecreëerd. Verschillen worden handig verkocht, zoals op de onderstaande foto. Hierop wordt een portret geschetst van kleurrijke figuren die als rassen naast

elkaar staan. Er wordt een 'sociaal bewustzijn' geadverteerd, een kunstmatig geconstrueerde realiteit die een harmonieus beeld projecteert om een merknaam te verkopen, terwijl stereotypen van de Westerse cultuur onbesproken blijven.



Postmoderne wetenschappers zijn ervan doordrongen dat hedendaagse macht huist in het manipuleren van beelden. Om politiek niet uitgeschakeld te raken, lezen zij de beelden (als tekst) die via de populaire media (soaps, films, reclame) over ons heen spoelen. Braidotti en anderen (1993) hebben de visualisering van het vrouwelijke onderzocht. Featherstone en anderen (1991) hebben de populaire media geanalyseerd op de beelden van het lichaam die erin worden ge(re)produceerd. Featherstone (1991) zelf signaleert bijvoorbeeld dat het lijf wordt verbeeld als mooi, jeugdig en openlijk seksueel. Naast het uiterlijk is er een grote aandacht voor de cosmetische opbrengsten van *body maintenance* (het onderhoud door middel van diëten en fitness). Fitness en slankheid worden niet alleen geassocieerd met energie en vitaliteit, maar ook met de waarde van een persoon; een mooi lichaam wordt een teken van prudentie en kennis van gezondheidszaken. Er wordt een illusie gecreëerd dat het mogelijk is om jeugdigheid, schoonheid en plezier moeiteloos te combineren met discipline en beheersing.

Constructies worden beïnvloed door posities, instrumenten, teksten, beelden en voorstellingen waarvan wij ons bedienen. Postmodernisten geven het idee op dat er essentialia of natuurlijke gegevens zijn die voorafgaan aan het proces van sociale determinatie. Het heeft voor hen geen zin om op zoek te gaan naar dieperliggende essenties, betekenissen of waarheden. Zij zijn vooral geïnteresseerd in de productie van constructies met behulp van beeldtaal. Schatgravers worden *spoorzoekers* (van Twist, 1994). Pogingen om de werkelijkheid te onthullen worden vervangen door onderzoek naar strategieën waarop in praktijken waarheid wordt geclaimd, betwist en weerstaan. Macht is in de optiek van postmodernisten niet gecentreerd, maar diffuus verspreid en relationeel bepaald; het is de mogelijkheid om dominante betekenissen te (re)produceren in discursieve praktijken. Ook de wetenschappen kunnen worden bestudeerd als machtsverhoudingen. Studies van discoursen - teksten, manieren van spreken - gepraktiseerd door de sociale wetenschappen laten zien dat deze niet slechts een bevrijdende of emanciperende, maar in weerwil tot de geclaimde humaniteit ook een normaliserende en disciplinerende werking op anderen hebben (Foucault, 1971/1988).

Kritische reflexiviteit vormt een interruptie van het proces van betekenisverlening vanuit de notie dat de interpretaties van de auteur onlosmakelijk deel uit maken van een discours dat betekenissen en afhankelijkheidsrelaties reproduceert. Vragen waar onderzoekers zich op bezinnen zijn: Hoe en vanuit welke positie is de beschrijving tot stand gekomen? Welke claims worden gepresenteerd? en Hoe wordt vertrouwen gewonnen? (Haraway, 1995b) *Ironie* is een gepaste stemming bij de twijfel over de eigen opvattingen, omdat men is geïmponeerd door andere manieren van spreken en men niet gelooft dat het eigen discours meer waar (hooguit meer etnocentrisch) is (Rorty, 1989/1992).

Grondmetafoor: verschillen

Het begrip 'postmodernisme' betekent voor mij meer dan een academische mode geworteld in het gedachtegoed van Franse filosofen. Het begrip verwijst naar een 'crisis' in het vertrouwen in Westerse meta-vertellingen en de naar essenties en waarheid

zoekende filosofie en wetenschappen. Het postmodernisme wil het modernisme herdenken. De grondmetafoor voor het postmodernisme is *verschillen*. De aandacht voor taal, lichamelijkheid en andersheid stellen de coherentie en autonomie van het Carthesiaanse subject ter discussie. De verschuivingen van het modernisme naar het postmodernisme worden weergegeven in de onderstaande lijst. Merk op dat de tweede rij de eerste gemakkelijk kan integreren, andersom is dit veel problematischer. En het is deze dubbelzinnigheid die het postmodernisme wil affirmeren:

eenheid	verschillen
centrum	periferie
consensus	alliantie
precodering	improvisatie
serieus, zwaar	speels, licht
vaste identiteit	mobiele posities
representatie	ervaring
homogeniteit	heterogeniteit
universeel	context-gebonden
waarden-hiërarchie	ambivalentie
coherentie	fragmentatie
beschrijving	verbeelding
resonantie	dissonantie
feiten	tekst
analyse	verhalen
vinden	zoeken
denken	doen
zijn	worden
plan	avontuur
ratio	emotie
vol	leeg
plat	gelaagd
lineair	intertextueel
intellect	lichaam
boomvormig	rizomatisch
zuiver, puur	monsterachtig
kern, essentie	oppervlakte, spoor
mens, subject	cyborg, nomade
moedertaal	meertaligheid
progressie	transformatie
natuurlijk	constructie
eenduidig	ambiguiteit
semantiek	retoriek

1.4 Vragen

Tekortkomingen in de beleidsevaluatie zijn te begrijpen als een worsteling met het Verlichtingsproject dat zich ten doel stelt om de samenleving te rationaliseren door de (instrumentele) aanwending van wetenschappelijke kennis. Hoewel de definiëring van de problematiek verschilt, proberen de meeste theoretici deze problemen op te

lossen binnen de kaders van het modernisme. Een andere strategie is om buiten de kaders van het moderne project te treden en te leren van postmodernistische theorieën zonder deze bij voorbaat geheel te omarmen. Postmodernistische theorieën zijn op dusdanige manier uitgewerkt dat de noties die daarin zijn ontwikkeld de beleids-evaluatie mogelijk kunnen *verrijken* (in plaats van *verruilen*) met binnen dat vakgebied nog onverkende uitwegen. Om te voorkomen dat slechts in theoretische abstracties wordt gesproken, lijkt het zinvol om via casuïstiek te verkennen wat dit concreet betekent voor het doen van evaluatie. In deze studie worden ervaringen ingebracht uit de zorgsector. Dat is namelijk inhoudelijk het terrein waarop ik mij het meest thuis voel. Op basis van het bovenstaande is de volgende centrale onderzoeksvraag geformuleerd:

Hoe kan beleidsevaluatie worden verrijkt met noties uit het postmoderne denken, en welke implicaties heeft dit voor praktijken in de zorgsector?

Wanneer men de betekenis van noties uit het postmoderne denken voor de beleidsevaluatie wil traceren is het waardevol om voort te bouwen op werk dat reeds binnen dat specifieke veld is verricht. In deel A zal daarom het intellectuele landschap in beeld worden gebracht. Dit landschap fungeert als het ware als een horizon om een eigen plaats te bepalen. Speciale aandacht zal daarbij worden geschonken aan de set van responsieve benaderingen, omdat deze tot op heden onderbelicht zijn geweest, terwijl ze zijn toegesneden op de hedendaagse plurale samenleving en beloftes inhouden voor een meer democratische en ethische werkwijze. In navolging hiervan luidt de eerste deelvraag:

1 Welke uiteenlopende betekenissen worden verleend aan beleids-evaluatie en hoe worden ervaren tekortkomingen beleefd en gedefinieerd?

Deel B concentreert zich op een drietal controversen rond responsieve beleids-evaluatie. Deze vloeien voort uit mijn conversaties met de auteurs van responsieve benaderingen¹⁶. Tijdens deze conversaties, waarin ik mijn eigen ervaringen en omzwervingen in het postmodernisme naar voren bracht, kwamen de uiteenlopende en soms botsende opvattingen tussen de gesprekspartners aan het licht.

Een eerste controversen spitst zich toe op de waarde van methodologie om te komen tot objectieve, betrouwbare en universeel toepasbare kennis van 'de' werkelijkheid. De auteurs van responsieve evaluatie hebben kritiek geuit op de conventionele hypothetisch-deductieve methodologie. Centraal punt in de kritiek is dat deze methodologie dan geschikt mag zijn voor de natuurwetenschappen, maar dat deze ten principale niet geschikt is voor de sociale wetenschappen. Mensen interpreteren en verlenen betekenis aan de hen omringende werkelijkheid. Sociale relaties zijn niet in wet- en regelmatigheden te vervatten. Een interpretatieve methodologie is niet gericht op het *verklaren* van de werkelijkheid, maar op het *begrijpen* van de beleefde ervaringen van betrokkenen vanuit hun eigen perspectief. Hoewel responsivisten afstand willen

nemen van het object-subject dualisme dat mensen reduceert tot objecten, wordt op het moment dat allerlei methodische strategieën, procedures en criteria worden gevolgd in zekere zin toch weer teruggevallen op het idee dat het mogelijk is en moet zijn om de ware of oorspronkelijke betekenis te kennen. Deze inconsistentie treedt ook aan het licht wanneer auteurs streven naar een gelijktrekking van verschillende betekenissen tot een gedeelde constructie. Door het accent te leggen op consensus als fundering en centrum voor kennis dreigt het gevaar dat verschillen van betekenissen worden gefixeerd en de continue transformatie raakt geblokkeerd. Voorts is het de vraag of een dergelijke fundering kan worden gevonden gezien de onbeslisbaarheid van taal. Vanuit een postmodernistisch perspectief is de opgave niet gelegen in het centreren of achterhalen van de zin, maar in het decentreren en spelen met andersheid om dynamische processen van betekenisverlening te faciliteren. Hieruit volgt de onderstaande vraag:

2 Hoe kan een evaluator interactieve processen van betekenisverlening faciliteren?

Het is min of meer gemeengoed dat evaluatie plaatsvindt in een politieke context. Ervan uitgaande dat waarden altijd onvermijdelijk een rol spelen in het kennen als een (inter)actief constructieproces - vanaf het construeren van problemen tot aan het presenteren en legitimeren van bevindingen - kan beter over kennispolitiek dan over Epistemologie worden gesproken. Responsieve evaluatie erkent de pluraliteit van onze huidige conditie. Zij wil niet uitgaan van consensus. Om verschillen recht te doen propageert zij meerstemmigheid. Naast de beleidsmaker moeten ook andere belanghebbenden een kans krijgen om deel te nemen aan de evaluatie als onderhandeling. Daarbij gaan sommige responsivisten ervan uit dat elke stem een gelijk gewicht dient te krijgen (wat op zichzelf in vergelijking met een evaluatie die alleen de beleidsmaker hoort al een verschuiving betekent), anderen menen dat de onderzoeker actief op zoek moet gaan en eventueel moet spreken voor diegenen die meestal niet worden gehoord. Zij hebben hierbij uitdrukkelijk emancipatie en sociale transformatie als doelstellingen voor ogen, maar houden vast aan een wetenschappelijke rationaliteit die op zichzelf uitsluitende en normaliserende effecten heeft. Deze inconsistenties geven aanleiding tot de vraag:

3 Hoe kan een evaluator een open conversatie creëren waarin zij die de pijn en lasten ondervinden van hun uitsluiting zelf het woord nemen om over hun ervaringen te vertellen?

Binnen de beleidsevaluatie wordt grote waarde gehecht aan de bruikbaarheid van kennis. Velen erkennen dat taal een belangrijke rol speelt in de overdracht van informatie¹⁷. Responsivisten hebben ervoor gepleit om bij de presentatie van bevindingen rekening te houden met de uiteenlopende informatiebehoeften en interpretatiekaders van heterogene publieksgroepen (Lincoln en Guba, 1986a). Een gevals-

beschrijving in een verhalende stijl (met aanduiding van tijd, plaats, personen, gebeurtenissen) zou de beste basis vormen om 'plaatsvervangende ervaringen' over te dragen en daarmee een basis voor actie zijn. Verhalen dragen immers niet slechts informatie over, maar hebben vooral een sociale functie. Voorts wordt aanbevolen om als evaluator geen conclusies te verbinden aan een rapport; de betrokkenen worden uitgenodigd om zelf op basis van een 'agenda voor onderhandeling' tot actiepunten te komen. Deze strategie sluit aan bij postmodernisten die benadrukken dat de spreker/auteur geen volledige beheersing heeft over de betekenis van woorden. Als zodanig wordt de lezer gerehabiliteerd en de spreker/auteur gedecentreerd. Dit betekent naar mijn oordeel echter niet dat de auteur geen enkele verantwoording draagt voor de wijze waarop de boodschap wordt gepresenteerd. In tegendeel. Onderzoekers maken gebruik van narratieve en retorische strategieën om kennis over te dragen en actie mogelijk te maken. Door te kiezen voor een bepaalde strategie wordt uitdrukking gegeven aan bepaalde waarden. Een kritische reflectie hierop is van belang om te kunnen bepalen welke strategie uitdrukking geeft aan de waarden die responsieve beleidsevaluatie informeren. Dat leidt tot de onderstaande vraag:

4 Welke narratieve strategie is geschikt om uitdrukking te geven aan de verlangens en waarden die responsieve beleidsevaluatie informeren?

1_{.5} Opbouw, vorm en taal

Eerder zei ik al dat inhoud en vorm niet te scheiden zijn. In deze studie betekent dit dat opbouw, vorm en taal enigszins afwijken van wat gangbaar is in de academische wereld. Dit vloeit in eerste instantie voort uit de onconventionele theorie en de wens om wat er wordt gezegd visueel en tekstueel te ondersteunen¹⁸.

1_{.5.1} Een boek met meer ingangen

Wat betreft de 'opbouw' van dit boek geldt dat nadrukkelijk niet wordt begonnen met een uitvoerige didactische en systematische uiteenzetting van post-modernistische uitgangspunten, hoewel dat logisch gezien misschien wel het meest voor de hand ligt. Hierbij hebben een aantal overwegingen meegespeeld. Praktisch gezien geldt dat een uiteenzetting zonder enige verwijzing naar bekende referentiekaders waarschijnlijk onbegrijpelijk is voor diegenen die niet vertrouwd zijn met dit gedachtengoed. De materie laat zich moeilijk vatten in logische schema's en als de logica hier al van dienst zou kunnen zijn dan is het een niet-Aristotelische *fuzzy logic* waarbij elkaar uitsluitende of/of entiteiten worden vervangen door een elkaar overlappende en/en logica. Om het lezerspubliek niet bij voorbaat in te perken kies ik voor een collage-achtige 'opbouw' die al improviserende probeert om andere invalshoeken te introduceren zonder de aansluiting te verliezen met de meer bekende parameters.

Een andere overweging die een rol heeft gespeeld is dat waarden en

opvattingen niet van de ene op de andere dag worden ingeruild door mensen. En wat we zeggen hoeft niet in overeenstemming te zijn met ons handelen. Iemand die zich bijvoorbeeld zegt te herkennen in het postmodernisme, kan nog steeds de neiging voelen om daarover een groot verhaal te vertellen. We wissen de sporen van ons verleden niet plotsklaps weg. Dat was de strategie die de Verlichtingdenkers volgden toen zij de donkere Middeleeuwse onrede eens en voorgoed om zeep wilden helpen (Toulmin, 1990). Dat was ook de strategie van anti-modernisten en oppositionele acties uit de jaren zeventig. Modernisten en anti-modernisten zijn beiden bedrogen uitgekomen. De politiek van rechtstreekse oppositie is gezien de wanverhoudingen tussen de inspanningen en opbrengsten niet erg efficiënt. Het is een illusie om blanco te beginnen¹⁹. Mensen maken zich waarden en opvattingen gaandeweg eigen, en incorporeren en vermengen deze met bestaande. Dit is een langdurig, discontinu en doorgaand proces waarin allerlei theoretische inconsistenties en onzuiverheden optreden. In overeenstemming hiermee wordt het verleden opgewaardeerd, aangezien het niet vernietigd kan worden, omdat de vernietiging ervan leidt tot stilte: dit moet ironisch gebeuren, op een niet onschuldige manier. Delen van het verleden, brokstukken traditie, vormen materiaal waarmee de *bricoleur* delen aan elkaar knutselt tot een nieuwe compositie die steeds weer andere lezingen toelaat.

De 'opbouw' van dit boek is niet lineair of progressief, noch is er sprake van een steeds verder doordringen in de ware kern. Het boek heeft geen plot. De hoofdstukken vormen in feite telkens andere ingangen tot een met het postmodernisme heringeschreven responsieve beleidsevaluatie. Dit betekent niet dat er geen enkel verband bestaat tussen de hoofdstukken. In deel A wordt het bestaande intellectuele landschap van beleidsevaluatie verkend om een antwoord te kunnen geven op de eerste deelvraag. Na de bespreking van dominante discoursen in beleidsevaluatie in hoofdstuk twee, volgt een schets van het gemarginaliseerde responsieve discours in hoofdstuk drie. In deel B wordt een drietal controversen rond responsieve beleidsevaluatie nader uitgediept. In hoofdstuk vier wordt een antwoord geformuleerd op de deelvraag die zich toespitst op de discrepantie tussen de eisen van wetenschappelijke methode om te streven naar gezaghebbende interpretaties en de wens om de doorgaande interactie te faciliteren. In hoofdstuk vijf staat de derde deelvraag centraal. Deze richt zich expliciet op de spanning tussen de disciplinerende en normaliserende werking van de wetenschappelijke methode en de wens om slachtoffers in de gelegenheid te stellen om hun ervaringen, als zij dit willen, zelf te vertellen. Hoofdstuk zes probeert een antwoord te formuleren op de vierde deelvraag naar de narratieve strategieën die uitdrukking geven aan responsieve beleidsevaluatie. Deel C omvat een hoofdstuk waarin de eindjes weer aan elkaar worden geknoopt door te reflecteren op alle vragen. Tevens worden de mogelijkheden verkend voor een dergelijke benadering in de zorgsector.

1.5.2 Typografische uitvindingen

Er is bewust voor gekozen om theorie en empirie niet als gescheiden grootheden in opeenvolgende fasen te behandelen, maar om ze op elkaar te betrekken. Dit om te benadrukken dat dit geen studie is waar eerst een aan de theorie ontleende hypothese wordt opgesteld, die vervolgens wordt gefalsificeerd op basis van experimenten in de praktijk. De verbinding tussen theorie en praktijk en de accumulatie van kennis is vele malen problematischer dan het rechtstreekse verband en lineaire verloop dat wordt gesuggereerd met de falsificatie-theorie en de daarbij passende vorm. Of een ervaring wordt opgevat als een bewijs ter ondersteuning dan wel als een verwerping van een hypothese is afhankelijk van het perspectief van de actor en onderhevig aan continue onderhandeling. Als er geen transparant of noodzakelijk verband bestaat tussen de theorie en observatie, is er geen reden om aan te nemen dat feiten de proposities die staan voor 'wetenschappelijke kennis' sturen of determineren. Zodra het correspondentie-principe wordt verlaten gaat het er niet om een theorie te toetsen of om te bewijzen dat deze in overeenstemming is met de externe werkelijkheid. Het gaat erom *generatieve concepten* te ontwikkelen (Gergen, 1982/1994) en te laten zien dat deze op zijn minst andere en wellicht interessante perspectieven bieden op vragen waarmee beleidsmaker en onderzoekers worstelen. De empirie hoeft niet langer gedegradeerd te worden tot een bron of testcase voor algemene kennis, maar kan worden opgewaardeerd als een praktijk die de tijd- en plaatsgebonden kennis in de vorm van verhalen oplevert (Kvale, 1992b).

Tijdens het schrijven bleek dat het aanvankelijke idee om de ervaringen te verweven in de hoofdstukken niet het gewenste effect had²⁰. Om zowel het argumentatieve betoog als de interruptieve zeggingskracht van de verhalen te behouden en tot uitdrukking te laten komen, is gekozen voor een experimentele typografie. Voorts moest de typografie onderstrepen dat het boek meerdere ingangen heeft: er moeten als het ware 'winkelhaken' inzitten die de lezer bij het doorbladeren vasthouden en aanmoedigen tot lezen. Om ideeën op te doen, ben ik te rade gegaan bij Jacques Derrida, die altijd probeert om de afstand tussen datgene waarover hij schrijft en het effect van zijn schrijven te verkleinen²¹. Hoewel zijn teksten variëren qua thema, cirkelen ze allen rond de vraag hoe teksten op elkaar inwerken, hoe grenzen vervagen, en hoe tekens een eigen loop nemen onafhankelijk van de auteur. Om deze thema's typografisch tot uitdrukking te laten komen heeft Derrida onder meer gewerkt met naast elkaar geplaatste kolommen van teksten. Een paar voorbeelden.

In het ene geval werkt hij met een verticale structuur van twee ongelijke kolommen tekst²². De brede linker kolom is geschreven door Derrida. De smallere rechter kolom wordt ingenomen door een tekst van een romanschrijver en functioneert als een marge. Beide teksten worden gescheiden door een smalle witte band. Hoewel Derrida niet expliciet verwijst naar de linker kolom, overschrijdt dit citaat de minimale barrière opgeworpen aan de linkerzijde. Het dringt de ruimte van het filosofische betoog binnen. Verder vind de lezer drie opschriften en soms zeer uitvoerige voetnoten aan de onderzijde van de bladzijde die in de meeste gevallen doorlopen op de volgende

pagina. Door middel van deze typografie probeert Derrida de marges waarop en waarin hij schrijft uit te breiden. In een ander geval vindt er opnieuw in de tekst een splitsing plaats. Dit keer niet verticaal, maar horizontaal²³. Er is nog een derde voorbeeld waarin Derrida experimenteert met drie naast elkaar en elkaar deels overlappende teksten²⁴. Het betreft een boek met grote, vierkante pagina's verdeeld in twee brede kolommen met verschillende lettertypen: kleiner en dichter aan de linkerzijde, groter en ruimer aan de rechterkant. Bladerend door het boek vindt de lezer nog een derde lettertype - het kleinste van de drie - dat op verscheidene punten de kolommen doorbreekt. Er zijn geen noten, geen hoofdstuktitels, geen inhoudsopgave. Elke kolom begint met wat het midden van een zin blijkt te zijn, en eindigt zonder een punt. Op elke pagina benadrukt deze typografie de grenzeloze conditie van teksten, en hun lichtgeraaktheid voor onverwachte ontmoetingen.

Geïnspireerd door de typografische uitvindingen van Derrida heb ik in twee hoofdstukken geëxperimenteerd met een verticale tweeledige-kolommenstructuur waarin verhalen het argumentatieve betoog onderbreken en ondersteunen. Hiermee wordt de lezer eraan herinnerd dat de betekenissen van teksten worden bepaald door de relaties met andere con-teksten en niet door een dieperliggende betekenis of intentie in die tekst zelf (van Twist, 1994, p. 104-105). Het is met andere woorden niet de auteur, maar de lezer die verschillende verbanden legt vanuit diens unieke con-teksten. Voorts wordt met de typografie uitdrukking gegeven aan het verlangen om de grote theoretische kwesties te ondersteunen en te onderbreken met de unieke en gesitueerde belevenissen en stemmen van hen die anders niet aan het woord komen. Er wordt geen totaalbeeld gecreëerd door inlijving of contrastering, maar een min of meer samenhangende collage van vele op elkaar inwerkende teksten gefabriceerd. De lezer krijgt geen uitputtende beschrijving van de praktijk, het zijn verhalen over intense gebeurtenissen en ervaringen. Om het idee van meerdere ingangen typografisch te ondersteunen hebben we,²⁵ mede geïnspireerd door het *Cyborg Handboek* van Chris Hables Gray e.a. (1995), gespeeld met verschillende lettertypes en -groottes en andere symbolische vormen zoals tekeningen en foto's. Beeldmateriaal trekt niet alleen de aandacht, maar kan, zo laten bijvoorbeeld de boeken van Deleuze en Guattari (1980/1988), Gergen (1991) en Mutsaers (1996) zien, op indringende wijze bepaalde concepten overdragen.

I.3.3 Vitale teksten

We leven in een zap- en beeldcultuur waarin boeken en andere lectuur meer en meer worden verdrongen door de televisie, video en interactieve informatietechnologie. Boeken verkopen slecht, laat staan saai, dikke boeken. Een boek moet om de aandacht te trekken vooral mooi (waarom nog boeken aanschaffen als de tekst ook uitgeprint kan worden vanaf het Internet?) en niet al te dik zijn.

Het is jammer en eigengereid als een studie die een aantal jaren in beslag heeft genomen niet wordt gelezen of geen enkel verschil maakt (behalve misschien in de ontwikkeling van de auteur). Daarom heb ik mezelf, aangemoedigd en ontuchtend

door anderen, gedwongen om *vitale teksten* te schrijven. Daaronder versta ik teksten die de aandacht trekken en lezers uitnodigen om actief nieuwe betekenissen in te schrijven in de bestaande tekst. Een vitale tekst is zeker geen eenvoudige tekst. Ik bereid de lezer maar alvast voor: dit is een open (of vage, glibberige) gecompliceerde tekst die meer dan één lezing toestaat. De passieve lezer moet opveren; luisteren maakt plaats voor zelf opnieuw schrijven. Er wordt niet getracht om een precieze boodschap over te dragen voor een nauw omschreven doelgroep²⁶. Grove contrasten worden vermeden, dubbelzinnigheid, veelvoudigheid en meerstemmigheid blijven behouden. In het kader van de "poëtisering van onze cultuur", om met Rorty (1989/1992, p. 86) te spreken, worden verschillende genres (poëtisch, literair, journalistiek en theoretisch) door elkaar gebruikt. Jargon wordt niet geschuwd, en ideeën en begrippen worden vrijelijk en oneerbiedig getransporteerd naar andere con-teksten. Door het vermengen van verschillende jargons uit verschillende disciplines worden allerlei vormen van "apartheid" opgeheven (Sandoval, 1995, p. 410). Verder bestaat een voorliefde voor neologismen en taalgrapjes; alles dreigt de lezer op het verkeerde been te zetten. En daarom wordt er soms op schertsende en karikaturale wijze gesproken; om aan te geven dat het gaat om constructies van 'de' werkelijkheid en om te voorkomen dat dit werk de waarheidseffecten heeft die worden betwist²⁷.

Volgens sommigen overschrijd ik hiermee alle eisen die gelden binnen een conventionele wetenschapsopvatting. Hier geldt dat een wetenschappelijke tekst moet worden geschreven in een ondubbelzinnige taal en in een logische, argumentatieve of educatieve stijl. Om deze groep niet bij voorbaat af te stoten, blijf ik zoveel mogelijk binnen de conventies werken en tracht ik de grenzen maximaal op te rekken. Misschien is de tekst voor hen te literair of te journalistiek en verdient zij niet de status van wetenschappelijk²⁸. Anderen kunnen de tekst moeilijk toegankelijk vinden. Veel lezers verwachten nu eenmaal dat een tekst eenduidige boodschap overdraagt. De tekst wordt door hen gezien als geschreven communicatie. Net als in de roman *Als op een winternacht een reiziger* van Italo Calvino (1982/1995)²⁹ zal de lezer zich een beetje bedrogen voelen wanneer blijkt dat z/hij zelf op avontuur moet om de vele incomplete verhalen af te maken en met elkaar in verband te brengen. De veelheid van verhalen is bedoeld om de lezer ervan te doordringen dat de ruimte van een verhaal verzadigd is van andere verhalen. Maar door al die zijpaden te bewandelen verliest de lezer af en toe het zicht op het hoofdonderwerp. Een boek lijkt zo concreet, tastbaar en welomschreven, te gebruiken zonder risico vergeleken met een beleefde ervaring die altijd ongrijpbaar, discontinu en tegenstrijdig is. Deze verwachtingen omtrent een boek worden hier niet waargemaakt.

Schrijven is voor mij een creatief proces. Ik schrijf om iets te uit te vinden dat ik niet wist voordat ik het opschreef. Ik verleg mijn denklimieten en sta mezelf toe om tijdens het schrijven te veranderen. Het schrijven vormt als het ware een methode waarin de auteur dingen voor zichzelf uitvindt, verbanden legt die niet eerder gelegd werden. Mij is geleerd, en u misschien ook, dat het schrijven pas komt nadat alle zaken zijn uitgedacht en geordend. Onderzoekers zeggen bijvoorbeeld tegen elkaar: "Ik heb al het materiaal verzameld, nu is het alleen nog een kwestie van opschrijven." Dit statische

model resoneert met een onderzoeksopvatting waarin de rapportage van data plaatsvindt na de verzameling en analyse ervan. Deze opvatting lijkt algemeen gegeven, maar is tijd- en plaatsgebonden en misschien niet zo vruchtbaar: het negeert onder meer het creatieve proces van interpreteren/schrijven en het kan het vertrouwen van onderzoekers die pas beginnen ondermijnen, omdat hun ervaringen niet sporen met de formele methodologie (Richardson, 1994). Uitgaande van onderzoek als een avontuur en creatief proces, zal ik de onverwachte botsingen en verbindingen die zich voltrekken in de chaos van ideeën niet volledig weg organiseren tot een coherente, glasheldere tegenspraakloosheid. Voor wie louter wil consumeren en conclusies zoekt is dit wellicht frustrerend, voor hen die op avontuur willen gaan misschien een verrijkende ervaring. Want zoals de roman van Calvino laat zien; het lezen van een boek kan ook leiden tot spannende ontmoetingen en een onvergetelijke romance. En waarom zouden we ervan uitgaan dat dit soort verrassingen voorbehouden (behoren te) zijn aan de literatuur?

Het is in wetenschap gebruikelijk om te verwijzen naar de auteurs van wie men gebruik maakt. Het dient om uitspraken te verantwoorden en te legitimeren, maar kan ook worden gezien als het opbouwen van een netwerk. De tekst legt verbindingen met en tussen mensen, woorden, ideeën en concepten en creëert daarmee een con-tekst. Dit gebeurt onder meer door het gebruik van citaten. Omwille van de leesbaarheid zijn deze vertaald in het Nederlands. Dit roept bij sommigen misschien de vraag op of de vertaling een juiste weergave is van de originele tekst. Daarop zou ik willen antwoorden dat tekens altijd een eigen zeggingskracht hebben; zelfs een auteur kan er niet zeker van zijn dat datgene wat z/hij bedoelt (als dat al duidelijk is) adequaat is weergegeven. Elke betekenis is tevens beïnvloed door de betekenaar, het teken. Dat is de *différance*. Er kan geen 'transfer' van betekenissen zijn - van de ene taal naar de andere, of binnen een taal - zonder de transformatie ervan door de voertuigen, de tekens. Stilistisch en etymologisch spel kan niet altijd in de andere taal worden gevat. Neem het Engelse werkwoord 'to evaluate'. Etymologisch is dit werkwoord verwant met 'to value'. De nauwe relatie tussen evalueren en waarderen, kan echter niet worden uitgedrukt in het Nederlands. Soms ook ontbreken woorden. Neem bijvoorbeeld het woord 'empowerment'. Hiervoor is geen vergelijkbaar Nederlands woord beschikbaar. De term is om die reden onvertaald gebleven. In alle andere gevallen heb ik geprobeerd om zo precies mogelijk te kijken naar de originele tekst om vervolgens de taal haar eigen transformatie te laten doen. Wat natuurlijk niet wil zeggen dat er geen discussie mogelijk is over de vertaling.

Hoewel termen hun betekenis ontleen aan de context waarin zij zijn opgenomen en het voor de lezer niet anders dan geleidelijk duidelijk kan worden hoe ik de termen gebruik, heb ik omwille van de duidelijkheid achterin een 'verklarende' woordenlijst opgenomen. Deze geeft een indicatie (en niet meer dan dat) van hoe sommige termen uit responsieve en postmoderne discourses worden gebruikt in *dit* boek. De woordenlijst geeft geen algemeen onderschreven definities, zo die al voorhanden mochten zijn. Naast een omschrijving wordt middels paginanummers aangegeven waar het betreffende begrip uitvoeriger aan de orde komt in de con-tekst.

Postscript: Ik raad lezers aan deze tekst niet als een universitaire intellectueel in zijn geheel te accepteren of te verwerpen, maar om haar te aanvaarden en te verwerpen, om deze te gebruiken als een handboek, om de tekst te manipuleren zoals het de lezer past en om er naar eigen believen gebruik van te maken.

Noten

1 R. Hoppe verwijst naar de boeken van Becker en Van Vught over planningstechnieken die indertijd uitkwamen. Tevens wijst hij op de stroeve relatie tussen de Commissie voor de Ontwikkeling van BeleidsAnalyse (COBA) en de universiteiten; waar de eersten zich toeflegden op het schrijven van handboeken, voelden laatstgenoemden meer voor debat (uitspraak op de conferentie *The transformation of values in a pluriform society - new steering perspectives for government and public policy*, 21-22 februari, Rotterdam, 1995).

2 P. Schnabel (1993) brengt de ontwikkeling van beleidsevaluatie in de Nederlandse geestelijke gezondheidszorg in verband met de ontwikkeling van de Community Mental Health Centers in de Verenigde Staten. De CMHC's werden vanaf 1970 met federaal geld opgericht. Het was daarbij gebruikelijk om 1% (vanaf 1975 2%) van het beschikbare CMHC budget in te zetten voor evaluatie. De centra fungeerden als het voorbeeld voor vernieuwing in de sector in Nederland en zo kwam de evaluatieverplichting van de CMHC's onder de Nederlandse aandacht. Momenteel hebben veel evaluaties betrekking op zorgvernieuwingsprojecten, met name substitutie-projecten die zijn bedoeld om ziekenhuiszorg te vervangen door minder omvattende en meer op de behoeften van de cliënt afgestemde zorg.

3 Het is moeilijk om 'hard' cijfermateriaal te vinden ter ondersteuning van deze constatering. Degene die bijvoorbeeld probeert om te inventariseren hoeveel beleidsevaluaties er jaarlijks in de zorgsector worden verricht, wordt geconfronteerd met een veelheid en diversiteit van opdrachtgevers, sponsors en opdrachtnemers. Binnen het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport heeft men geen inzicht in de hoeveelheid geld die jaarlijks wordt besteed aan beleidsevaluaties. De interpretatie van de financiële cijfers wordt gecompliceerd, omdat er in de begroting geen afzonderlijke rubriek voor 'beleidsevaluatie' is opgenomen. Maar zelfs al was deze rubriek wel opgenomen dan zou eerst een discussie moeten worden gevoerd over de betekenis van beleidsevaluatie. Deze is immers niet onbetwist.

4 Volgens Derlien (1990) vindt de 'tweede implementatiegolf' plaats in de jaren zeventig in Zweden, Canada en Duitsland.

5 S.M. Shortell en W.C. Richardson (1978) stellen vast dat evaluatie op het terrein van de zorgsector in feite reeds vanaf de Verlichtingsperiode in de achttiende eeuw wordt gepraktiseerd. Mede onder invloed van de toenemende complexiteit, het beschikbaar komen van wetenschappelijke instrumenten en toename van dienstverlenende industrieën vindt een rationalisering plaats. Vitale statistieken en morbiditeits- en mortaliteitsgegevens worden voor het eerst bepleit in 1662. Vanaf de eerste Wereldoorlog, als gezondheidszorgprogramma's blijvend expanderen, neemt de belangstelling voor evaluatie van effecten verder toe. De uitvoering blijft echter grote gebreken vertonen, in die zin dat evaluaties eerder het karakter hebben van metingen of beschrijvingen dan van beoordelingen. Pas na de Tweede Wereldoorlog wordt systematisch gewerkt aan een remedie. De krachten die volgens deze auteurs in de jaren zeventig van belang zijn voor de institutionalisering van beleidsevaluatie in de sector van de zorgsector zijn: a) introductie van nieuwe federale programma's; b) 'explosieve groeikosten' en druk op budgetten; c) nieuwe technologie die kosten opdrijft; d) nadruk op preventie; e) vermaatschappelijking en publieke verantwoording; f) toenemende conflicten tussen professionals onderling en professionals en management; g) interdependentie van problemen; h) neiging om grootschalige demonstratie-projecten te subsidiëren; toename van en professionalisering van het management. De rode draad die hier doorheen loopt is de toenemende nadruk op de rationalisering van de zorgsector. De verwachting is dat de behoefte aan beleidsevaluatie slechts toeneemt: "Dat programma-evaluatie in toenemende mate een belangrijk terrein van studie is voor toekomstige gezondheidszorgbe-

stuurders, -planners en -aanbieders.” (p. 7)

6 C.H. Weiss (1987, p. 41) spreekt van een *small cottage industry*. L. Cronbach (et.al., 1980, p. 39) van een *social research industry* en F. Fischer en J. Forester (1987, p. 11) van een *small-scale industry*.

7 Evaluatie beschikt over eigen beroepsverenigingen en professionele standaarden. De in 1976 in de VS opgerichte professionele verenigingen - *Evaluation Research Society* en *Evaluation Network* - zijn in 1985 samengevoegd tot de *American Evaluation Association* (AEA). Canada en Australië kennen eveneens een professionele vereniging en in Europa is in december 1994 een Europese evaluatie vereniging opgericht. Binnen deze vereniging wordt momenteel gewerkt aan de formulering van professionele standaarden. Naast jaarboeken zijn er algemene evaluatie-tijdschriften zoals *Evaluation Review*, *Evaluation Practice*, *Evaluation and Program Planning* en *New Directions in (Program) Evaluation*, en sector-gebonden evaluatie-tijdschriften waar onder *Evaluation and the Health Professions* en *Evaluation and Educational Policy*.

8 Evaluatie komt voort uit een melange van disciplines die zich op een gegeven moment gaan toeleggen op evaluatie. Elk van deze disciplines kent een eigen traditie en eigen gerespecteerde bronnen. Onderwijs-evaluatoren, die op grond van hun jarenlange ervaringen met het testen van leerlingen en curriculum-ontwikkeling een zekere voorsprong claimen, beginnen hun historische verslagen gewoonlijk met Ralph Tyler. Psychologen starten met Donald Campbell en sociologen met Edward Suchman. Diversiteit is nog steeds herkenbaar, hoewel sommigen zich sterk maken voor integratie tot een homogene discipline waar consensus bestaat over (meta-)theorie (Cook, Shadish en Leviton, 1991, p. 30). M. Scriven (in House, 1993, p. 86-87) spreekt zelfs van de *Great House of Evaluation* als een transdiscipline, dat wil zeggen een eigenstandige discipline, maar één die net als bijvoorbeeld de statistiek diensten levert aan andere disciplines en onderdeel uitmaakt van verschillende disciplines. Anderen uiten zich wat minder pretentieus en erkennen zich aangesproken te voelen tot Scriven's visie. House (1993) acht consensus bijvoorbeeld een onrealistisch ideaal gezien het object van studie. Hij stelt dat men allereerst structuren moet ontwikkelen waarin interne kritiek kan plaatsvinden (p. 77).

9 E. House (1993) meent dat *policy research* en *basic research* de voornaamste concurrenten zijn voor de evaluatie, maar dat deze laatstgenoemde professie tot nog toe weinig reden tot vrees heeft gezien in het gebrek aan autoriteit, wetenschappelijke basis en geloofwaardigheid van de *policy research* en het gebrek aan relevantie van de *basic research* (p. 28).

10 Kort gezegd wordt er binnen deze theorie van uitgegaan dat 'de' werkelijkheid wordt geconstrueerd. Kennis is de uitkomst van een sociaal-politiek proces geconstitueerd door taal en beeld. Deze opvatting wordt nader toegelicht in hoofdstuk 3 en 4.

11 Beleidsevaluatie en beleidsanalyse hebben hun eigen grondleggers. In de beleidsevaluatie gelden Campbell, Tyler en Suchman als de 'founding fathers', in de beleidsanalyse Lasswell, Lerner, Dror en Enthoven. Beide vakgebieden hebben zich relatief autonoom ontwikkeld met een geheel eigen onderzoeksgemeenschap, tijdschriften, codes etcetera.

12 Carla de Jonckheere licht dit nader toe. Haar ervaring leert dat het ingaan op dat wat mensen samenbindt positieve energie en creativiteit losmaakt. Een eenzijdige focus op tegenstrijdige belangen brengt strijd en onderhandeling met zich mee en dit heeft onmiddellijk gevolgen voor de sfeer en het klimaat van samenwerken. Voorts is het naar haar

overtuiging niet nodig via onderhandeling op een 'diep' niveau tot overeenstemming te komen.

13 Dit is geen boek waarin tot in detail een beschrijving en analyse wordt gemaakt van de filosofische ontwikkelingen in het postmodernisme: er zijn andere boeken waarin dat al wordt gedaan, en wellicht veel beter dan ik zou kunnen. Er is zeer goede secundaire literatuur beschikbaar waarin wordt verkend wat postmodernisme betekent voor uiteenlopende disciplines. Zie voor fysica: Gleick, 1989. Voor wiskunde: Kline, 1980. Voor de sociale wetenschappen in het algemeen: Rosenau, 1992. Voor antropologie en etnografie: Clifford, 1988; Clifford en Marcus, 1986; Latour, 1994; Sweder, 1991; Marcus, 1994. Voor sociologie: Bauman, 1987; 1992; 1993. Voor medische sociologie: Fox, 1993. Voor organisatiewetenschappen: Cooper en Burrell, 1988; Lincoln, 1985; Hassard en Pym, 1990; Reed en Hughes, 1992. Voor bestuurskunde: Frissen, 1996; van Twist, 1994. Voor onderwijskunde: Lather, 1991. Voor vrouwenstudies: Braidotti, 1990; 1994; Flax, 1993; Haraway, 1994. Voor psychologie: Gergen, 1991; Kvale, 1992. Voor beginners (maar ook voor gevorderden) die geïnteresseerd zijn in het concept 'postmodernisme' zonder specifieke vertaling naar diverse disciplines is het compacte, informatieve en vermakelijke boek van R. Appignanesi en C. Garratt (1995) zeer aan te bevelen.

14 Het postmodernisme doorbreekt disciplinaire grenzen. Studies in sociale wetenschappen gaan over filosofische vragen, filosofen schrijven literatuur, kunstenaars bedrijven sociologie.

15 Een happening (oftewel een gebeurtenis) is een vorm van theater - verwijzende naar elementen uit dada, surrealisme en action painting - waarin acties, objecten, vormen, geluiden, muziek, geuren, omgeving en mensen worden georganiseerd in een gefragmenteerde structuur. In een happening creëert de uitvoerder geen kunstmatige personages zoals in traditioneel theater, maar probeert deze op een gewone manier bepaalde eenvoudige, soms burleske handelingen te verrichten zoals een flesje in zee gooien, fietsen of met blikken dozen aan de voeten lopen. Het publiek doet soms mee. De houseparty heeft alle karakteristieken van een happening, maar spreekt een veel breder publiek aan. Het is in dat opzicht de pop-happening van de jeugd in de jaren negentig.

16 Dankzij een buitenlandse studiereis in de zomer van 1994 kon meer inzicht worden verkregen in verschillen tussen auteurs. De gesprekken met Jennifer Greene, Robert Stake, Thomas Schwandt, en Yvonna Lincoln en Egon Guba zijn verwerkt tot een verslag dat hen ter correctie en/of aanvulling is toegezonden. Afgezien van Yvonna Lincoln heeft een ieder gereageerd. De reacties zijn verwerkt in het verslag dat is voorzien van een 'agenda voor onderhandeling' op basis van controversen over de verantwoording van kennis en de politiek van meerstemmigheid (Abma, 1994a). Deze controversen hebben mijn zoekproces gestuurd.

17 Op de eerste internationale evaluatie conferentie in Vancouver november 1995 werd een panel gewijd aan taal in relatie tot bruikbaarheid.

18 Er zijn genoeg andere redenen op te noemen die de vraag naar de vorm, beeld en taal zinvol, zo niet noodzakelijk maken. Juist nu het derde geldstroom-onderzoek een steeds grotere vlucht neemt, de concurrentie tussen universiteiten en met niet-universitaire onderzoeksinstituten groter wordt en onderzoekers tegen elkaar afgewogen worden aan de hand van beeldmateriaal, is het des te belangrijker om weerstand te bieden aan het ontstaan van een soort postorderonderzoek. Dit vereist dat onderzoekers niet alleen leren om met behulp van dia-shows en elektronische beeldpresentaties hun waar aan te prijzen, maar dat ze in onderlinge discussies proberen de ontwikkelingen in hun eigen en andere vakgebieden te toetsen, bij te stellen en te verfijnen.

Zoals K. Kieslowski zo overtuigend laat zien in de eerste film *Bleu uit het drieluik Trois couleurs* waar de vrouw van een componist na het omkomen van haar man en zoontje bij een auto-ongeluk alles opgeeft om haar verleden te vergeten. Pas als een onbekende ontdekt dat zij een belangrijk aandeel leverde in het componeren en hij haar verleidt om zich in te zetten om een on-af stuk te completeren, komt zij weer tot leven. Het verleden laat zich niet vergeten, en moet verwerkt worden om vitale krachten los te maken.

20 Terwijl de ene promotor zich ergerde aan de verstorende werking van de casuïstiek - het riep allemaal associaties op die hem afleidden van het betoog - vond de ander juist dat de casuïstiek eenzijdig werd gepresenteerd als bevestiging van de theorie. Op deze wijze kon noch worden voldaan aan de eis van systematiek, noch aan de eis van authenticiteit. Roel in 't Veld stimuleerde me om te zoeken naar een andere typografie.

21 Er zijn dichters, waaronder Paul van Ostayen en Appolinaire, die hebben geprobeerd om expressieve vormen uit te vinden die de inhoud die zij willen overdragen versterken. Deze zogenaamde 'concrete poëzie' had echter iets anders op het oog en is in zekere zin zelfs in tegenstrijd met wat Derrida met zijn typografie beoogt. Derrida wil de lezer eraan herinneren dat teksten geen diepere betekenis hebben, maar dat de betekenis van een tekst wordt bepaald door de con-tekst waarin de tekst is opgenomen. Daarom plaatst hij teksten op allerlei onverwachte manieren ten opzichte van elkaar. Derrida is er niet op uit om een bepaalde intentie of precieze inhoud te communiceren, maar wil zijn teksten juist zo open (of vaag) mogelijk laten om de *différance* zijn werk te laten doen. Dichters als van Ostayen wilden daarentegen hun diepere gevoelens zo indringend mogelijk overdragen, en maakten daartoe gebruik van andere expressieve vormen.

22 Bijvoorbeeld in *Tympan* (Derrida, 1972/1991) het inleidende essay van Marges van de filosofie. Links vind de lezer een filosofisch betoog dat handelt over de marges in de filosofie en reflecteert op de strategieën om uit deze geslotenheid te breken. Rechts staat een lang citaat van het eerste deel van Leiris' autobiografische herinneringen *Biffures* (1948).

23 Zie: *Living on: Border lines* (Derrida, 1979/1991).

24 Hier heb ik Glas (Derrida, 1974/1991) op het oog.

25 De typografie is in nauwe samenwerking met de copy-writer en vormgever Rens Putman tot stand gekomen. Merk op dat er een branche-vervaging optreedt tussen kunst, design en (massa-)communicatie vanuit het idee dat communicatie en vormgeving tegenwoordig niet meer los zijn te denken van elkaar.

26 Zoals Jan Moen, een kritische maar welwillende meelezer, terecht zei in reactie op een concept: "Maak je over de leesbaarheid géén illusies. De lezer bepaalt dit zelf wel! Dit stuk is niet toegankelijk voor "derden"" (persoonlijke brief, 8 november 1994).

27 Een interessante tactiek is het gebruik van metaforen van sturing (van Twist, 1994). Noemenswaardig in dit verband is ook de constructie van beelden van goede dokters (de Bont, 1994). Antoinette de Bont signaleert dat in het rapport *Kiezen en Delen* de 'protocollen-dokter' naar voren komt als ideaalbeeld. Ze schetst nog vier andere beelden van goede dokters (de politieke, affectieve, economische en juridische dokter) om duidelijk te maken dat er in de zorgsector tegenstrijdige eisen aan dokters worden gesteld die nooit allemaal tegelijk in een persoon zijn te verenigen en dat elke dokter goede en minder goede kanten kent - de allerbeste dokter is in dat opzicht een mythe. Voorts constateert zij dat de affectieve en politieke dokter slechts een marginale positie innemen in het beleid en dat de betekenissen

die zij hechten aan 'gepast gebruik' niet zijn terug te vinden in het discours over keuzen in de zorg. Door metaforen en beelden heel consequent door te voeren, ervaart de lezer heel duidelijk het geconstrueerde karakter van de tekst. Dit kan gewoon niet waar zijn, het is te vet om 'echt' te zijn, er wordt duidelijk overdreven en de spot gedreven met 'de' werkelijkheid. Tegelijk prikkelen deze compacte metaforen en beelden de verbeelding. In dat opzicht is de vorm generatief.

28 Vergelijk Marc van Twist (1994, p. 34-35) die zich op het standpunt stelt dat bestuurskundigen mooie tot de verbeelding sprekende verhalen moeten vertellen die anderen inspireren. In een recensie kreeg hij het verwijt (of compliment?) niet wetenschappelijk te zijn.

29 De gouden tip om dit boek te lezen werd me aan de hand gedaan door Herman van Gunsteren.

2 Dominante discoursen

2.1 Inleiding

Beleidsvaluaties worden uitgevoerd zolang bestuurders al beslissingen nemen, maar als discipline en professie is het een betrekkelijk recente activiteit die eind jaren vijftig - het hoogtepunt van de moderniteit - tot ontwikkeling kwam in het kader van het streven naar rationele planning en besturing van de samenleving. Confrontatie met de praktijk wees uit dat het moderne project met haar vooruitgangsambities moeizaam is te realiseren. Zij die veel verwachtten van grootschalige programma's ter oplossing van sociale noden, werden hardhandig teleurgesteld (Weiss, 1987a). Veel programma's falen, in de zin dat beoogde effecten niet worden bereikt, maar evaluatoren moeten de vraag 'waarom' schuldig blijven. Resultaten hebben tot ergernis van sommigen nauwelijks effect op de besluitvorming. Sociale vooruitgang op basis van wetenschappelijke kennis gedingeerd door een 'verlichte' overheid, blijkt dus veel complexer dan verwacht. Onderzoekers worden geconfronteerd, zo kan men zeggen, met de grenzen van het moderne project. Velen formuleren problemen in termen van een nog niet adequate methode en/of bruikbaarheid van gegevens. Anderen menen dat problemen voornamelijk zijn gelegen in de eenzijdige set van beoordelingscriteria. Problemen, en impliciet daarmee ook antwoorden, hangen nauw samen met het gepraktiseerde discours. In dit hoofdstuk worden de dominante discoursen binnen beleidsvaluatie verkend en onderzocht op de opvattingen over beleid, kennis, wetenschap en samenleving die hierin worden ge(re)produceerd¹.

2.2 Twee voorbeelden van een systeem-analytisch discours

Ralph W. Tyler brengt begin jaren vijftig een grote verandering teweeg in het veld van de onderwijskundige evaluatie door er op te staan dat onderwijsprogramma's rond doelen georganiseerd moeten worden. Tot dan toe zijn de 'evaluaties' die werden verricht synoniem met het meten van individuele leerprestaties. Tyler (1950) verschuift de focus van evaluatie van het individuele gedrag naar programma's en benadrukt dat evaluatie gericht moet zijn op de verfijning van programma's. Doelen zijn in Tyler's ogen kritiek, omdat zij de basis vormen voor (curriculum-)planning, onderwijzers voorzien van richtlijnen en dienen als criteria voor de selectie van middelen. Uit het oogpunt van evaluatie zijn doelen belangrijk, omdat deze de basis vormen voor systematische studies van onderwijsprogramma's². Een evaluatie volgens deze principes concentreert zich op het verzamelen en vergelijken van gegevens over beoogde en feitelijke uitkomsten. Daarenboven geldt dat doelen moeten worden gespecificeerd in termen van gedrag, omdat alleen gedragsveranderingen zintuiglijk waarneembaar en kwantificeerbaar zijn. Dit betekent dat evaluaties worden geformuleerd in termen van een serie hypothesen welke aangeven dat activiteiten A, B, C zullen resulteren in X, Y en Z. Een helder programma-doel is in wezen vergelijkbaar

met een hypothese in sociaal-wetenschappelijk onderzoek. De aangewezen methodologie om deze taken te volbrengen, is het gerandomiseerde experiment (Campbell en Stanley, 1963).

Meestal wordt Tyler's behaviouristische of doel-georiënteerde benadering aangemerkt als de klassieke grondvorm van evaluatie. Beperkingen ervan zijn gelegen in de eenzijdige oriëntatie op gemakkelijk te operationaliseren doelen en de verwaarlozing van het verloop van het onderwijsproces als zodanig³. Het is in het verlengde van deze kritiek dat breder opgezette evaluatiebenaderingen worden ontwikkeld. Hoewel de doel-georiënteerde benadering nog steeds wordt gepraktiseerd, wil ik een tweetal gevallen uitwerken waarin onderzoekers meer actuele benaderingen volgen die voortbouwen op de opvattingen die ten grondslag liggen aan de doel-georiënteerde benadering. De gevallen zijn kenmerkend voor de wijze waarop beleids-evaluatie wordt besproken, beschreven en gepraktiseerd in de zorgsector.

2.2.1 De polder als ideale 'proeftuin'

Volgens een systeem-analytische benadering⁴ dienen evaluaties zich te richten op het beoordelen van beleidsalternatieven. De aandacht behoort daarbij uit te gaan naar de (potentiële feitelijke) resultaten van elk alternatief. Het type resultaat dat in aanmerking wordt genomen is afhankelijk van de beleidsdoelen van de instanties die de keuzen uit de beleidsalternatieven moeten maken. Doorgaans gaat het om sociale en/of economische doeleinden. De afweging van de alternatieven neemt de vorm aan van een kosten-baten-analyse. Van elk alternatief wordt nagegaan in hoeverre de (bereikte of te verwachten) resultaten met de beleidsdoelen overeenkomen. Vervolgens worden de resultaten afgezet tegen de (personele, materiële en organisatorische) kosten. De oordeelsvorming wordt afgerond met het bepalen van het alternatief met de meest gunstige kosten-baten-verhouding.

Naast een impact-meting bestaat een alomvattende systeem-analytische beleidsevaluatie uit een analyse van de beleidstheorie en een registratie van de implementatie. Analyse van het beleidsontwerp is belangrijk, omdat dit vaak is gebaseerd op onjuiste vooronderstellingen. Het volgen van de implementatie en directe terugkoppeling van informatie is van belang, omdat de effecten van beleid niet volledig zijn te overzien en de implementatie niet altijd volgens plan verloopt (McLaughlin, 1987). Grofweg zijn er dus twee clusters van succes- en faalfactoren: of de aan het beleid ten grondslag liggende vooronderstellingen (beleidstheorie) en instrumenteringen zijn onjuist ('theory failure') of de uitvoering verloopt niet volgens plan ('program failure') (Chen en Rossi, 1981; Grünwald-Schindl en Kraan-Jetten, 1987; Bressers en Hoogerwerf, 1984; Weiss, 1972). Om te kunnen garanderen dat effecten inderdaad kunnen worden toegeschreven aan het beleid maakt de onderzoeker bij voorkeur gebruik van een experimenteel design. Uitkomsten moeten bestuurders in staat stellen om ineffectieve beleidsprogramma's te beëindigen, effectieve programma's te continueren en marginale bij te stellen.

De evaluatie van het experiment gezondheidszorg Almere heeft, zonder dat

expliciet te stellen, een systeem-analytische benadering gevolgd. Begin jaren zeventig zetten hulpverleners, bewonersvertegenwoordigers en lokale bestuurders zich in voor een gecoördineerde en versterkte eerstelijnsgezondheidszorg. Het denken over sturing was op dat moment nog sterk doortrokken van uni- of monocentrisme: "belangrijk uitgangspunt in de in 1983 en 1987 uitgebrachte projectplannen, was het streven naar centralisatie. Planning, beleid en uitvoering werden in één hand gehouden" (Sixma, e.a., 1993, p. 53). Beleidsvorming was in deze visie een kwestie van centrale planning en sturing. Vanaf 1983 raakte de rijksoverheid bij het project betrokken. Zij beschouwde de gezondheidszorg in Almere als een geschikte 'proeftuin' om beleid te implementeren en te toetsen (ibid, p. 40). Ook andere partijen hadden belang bij een experiment; de lokale overheid zag een versnelde realisering van voorzieningen buiten de planprocedures om in het verschiet, bewoners en hulpverleners dachten gestalte te kunnen geven aan hun ideeën voor een gedemocratiseerde gezondheidszorg, en financiers meenden greep te krijgen op de kostenontwikkeling. In 1984 was het zover. Er ging een experiment van start met daaraan gekoppeld een evaluatie. Deze werd in opdracht van het ministerie van voorheen Welzijn Volksgezondheid en Cultuur (WVC) uitgevoerd door het Nederlands Instituut voor onderzoek van de Eerstelijnsgezondheidszorg (NIVEL) in samenwerking met het Nationaal Ziekenhuis Instituut (NZI). Tien jaar later verschijnt een eindrapportage. Daarin worden de centrale vragen van de evaluatie als volgt geformuleerd:

"Passen alle gerealiseerde voorzieningen ook daadwerkelijk in de oorspronkelijke opzet van het Project Gezondheidszorg Almere? Zijn de doelen van het experiment in de praktijk ook daadwerkelijk gerealiseerd? Welke bevorderende en belemmerende factoren zijn van invloed geweest op het uiteindelijke resultaat? Zijn er deelaspecten van het Experiment Gezondheidszorg Almere ook in een breder kader toepasbaar?" (ibid, p. 4)

De onderzoekers begonnen hun evaluatie met een specificatie en operationalisering van de doel-middelen-relatie. Problematisch was dat er meerdere, niet helder gespecificeerde doelen te onderkennen waren. Was nu substitutie, of zelfstandigheidsbevordering van de patiënt, democratisering of kostenbeheersing het uiteindelijke beleidsdoel? Hoewel de onderzoekers de stuurgroep vroegen precies uiteen te zetten wat zij met het experiment beoogden, en tijdens het project actieve pogingen werden ondernomen richting stuurgroep om doelen zo concreet mogelijk te formuleren, werd hierover geen duidelijkheid verstrekt. Gezien de methodologie die vraagt om een eenduidige operationalisering konden de onderzoekers niet uit de voeten met de uiteenlopende belangen, onrealistisch gestelde doelen, de verschuivingen in de tijd en het ontbreken van prioriteiten. Toen het project zich in de afrondende fase bevond (laatste 2 jaar) besloten zij daarom de doel-middelen-relatie *op eigen kracht* te specificeren door de doelen zoals neergelegd in beleidsnota's als uitgangspunt te nemen voor de beoordeling. Dit resulteerde in een drietal hoofddoelen, te weten substitutie van

zorg, kwaliteit van zorg en kostenbeheersing. Deze werden vervolgens nader gespecificeerd in een serie operationele doelen en in te zetten middelen. In de eindrapportage werden de hoofddoelen, operationele doelen en middelen weergegeven in een drietal schema's.

Voorts specificerden de onderzoekers de verwachte condities voor de realisatie van doelen en middelen. Naast de zorgbehoeften, organisaties en het beleid en regelgeving werd als meest belangrijke conditie genoemd de *tabula rasa* situatie in Almere (ibid, p. 27). Uitgangspunt was, met andere woorden, dat de gezondheidszorg in de polder van Almere letterlijk vanuit het niets zou kunnen worden opgebouwd. Het was deze unieke situatie die schitterende condities schiep voor een experiment; buiten de reeds genoemde condities kon niets, zo leek het (er was immers geen historie), de werking van het experiment verstoren. De onderzoekers zouden de uitkomsten direct kunnen toeschrijven aan het experiment en bestuurders daarmee voorzien van valide en betrouwbare informatie over de reeds centraal uitgedachte grote plannen voor de gezondheidszorg. Op deze wijze reconstrueerden de onderzoekers in overleg met de begeleidingscommissie van het project een beleidsmodel. Door de aandacht voor context en procesvariabelen stegen de onderzoekers uit boven een simpel input-output model. Wel werden door bepaalde doelen als uitgangspunt te nemen voor de evaluatie van het experiment, andere mogelijke relevante definities en beoordelingscriteria uitgesloten (bijvoorbeeld de wens van bewoners en hulpverleners om de gezondheidszorg te democratiseren en te decentraliseren)⁵.

Waar klassieke evaluatie-benaderingen ervan uitgingen dat de feitelijke uitvoering volgens plan verloopt, is op grond van ervaringen het besef gegroeid dat zeker bij grootschalige, innovatieve programma's waarbij veel belanghebbenden zijn betrokken de kans groot is dat de implementatie van de oorspronkelijke plannen afwijkt. Hierin weerspiegelt zich een andere kijk op sturing: van een uni- of monocentrisch model naar een pluri- of polycentrisch model waarin de overheid een speler is tussen de spelers. De evaluatie van het uitvoeringsproces door het continu volgen (monitoren) ervan met de vraag of de uitvoering volgens plan verloopt, verraadt echter een visie op sturing die ervan uitgaat dat beleidsvorming in een gefaseerde reeks van stappen in dienst van het doel verloopt. Beleid is als een instrument: "een goed omschreven in de tijd gefaseerd complex van activiteiten ter realisering van bepaalde, eveneens goed omschreven doelstellingen." (ibid, p. 9). De onderzoekers hebben het uitvoeringsproces beschreven in een aantal in de tijd opeenvolgende fasen en getoetst of de uitvoering volgens plan is verlopen⁶. Tevens analyseerden de onderzoekers de gerealiseerde middelen en condities. Effecten zijn geoperationaliseerd in kwantitatief meetbare indicatoren. Zo is de kwaliteit van de hulpverlening uitgedrukt in aantallen, kenmerken, en attitudes, en vergeleken met gemiddelden voor Nederland. De eindconclusie luidt dat "de ambitieuze doelstellingen in 1993 voorlopig voor het grootste deel nog niet zijn waargemaakt". (Sixma, e.a., 1993, p. 187). Mogelijke oorzaken worden gezocht in de snelle bevolkingsgroei, de overplaatsing van het Burger-ziekenhuis, weerstand onder medisch specialisten en de omslag in de positie van de centrale overheid. Daarmee geven onderzoekers te kennen dat beleidsprogramma's zich

niet voltrekken in een vacuüm, maar worden beïnvloed door andere sociale, politieke, en economische instituties en activiteiten.

De onderzoekers menen dat zij geen 'harde' causale uitspraken kunnen doen over de oorzaak van het falen. "Het experiment was vanaf het begin een black-box, en dat is zo gebleven" aldus de geïnterviewde onderzoeker. Dit werd toegeschreven aan de moeilijkheden die de onderzoekers ondervonden bij het uitvoeren van het experimentele design: "Dit is geen zuiver experiment". Het was niet mogelijk om een experimentele opzet met voor- en nameting en controle-groepen uit te voeren. Deze constatering komt overeen met de opmerkingen die hierover zijn gemaakt door Weiss (1987a). Zij wijst er voorts op dat experimentele ontwerpen vooral geschikt zijn om krachtige effecten te meten. In de praktijk van sociaal beleid blijken deze effecten in vele gevallen echter juist weinig krachtig (wat niet wil zeggen irrelevant). Het duurt vaak lang voordat een programma enigszins is gestabiliseerd en de effecten zich tonen. De onderzoekers wijzen daar zelf ook al op als zij stellen dat de eindevaluatie wellicht te vroeg kwam. Immers, op het moment dat het project (en ook het evaluatie-onderzoek daaraan gekoppeld) moest worden afgesloten, was er niet of nauwelijks sprake van een stabiele situatie. Problematisch, zo meenden de onderzoekers, was de vertraagde openstelling van het ziekenhuis. De oorspronkelijke intentie om twee jaar na openstelling eventuele wijzigingen in patiëntenstromen te meten, werd door onverwachte omstandigheden niet gerealiseerd: politieke aandacht en geld waren al weer elders op gericht. Een andere factor die het vaststellen van (oorzakelijke) verbanden bemoeilijkt, is dat de maten om effectiviteit in te schatten soms nogal grof en ongevoelig zijn. Statistische modellen veronderstellen dat een programma zelf krachtig genoeg is om andere omgevingsinvloeden in de levens van de participanten uit te middelen. In de praktijk blijken deze omgevingsinvloeden echter vaak zo sterk dat zwakke programma-effecten zeer krachtige statistische procedures vereisen om deze op te sporen.

Uit een interview blijkt hoeveel moeite het kost om te voldoen aan de eisen die de benadering stelt. Volgens de systeem-analytische benadering behoort de evaluator op te treden als politiek-neutrale expert die weliswaar opereert in een politieke context, maar zich daarvan in theorie afzijdig houdt om de vereiste distantie te bewaren. In de praktijk blijken zich relaties en sympathieën te ontwikkelen (met name met de opdrachtgevers), en het speelt de onderzoekers dat het project waar zij zelf ook in waren gaan geloven niet was geslaagd (in die zin dat gestelde doelen niet werden gerealiseerd). De onderzoekers kregen overigens vanuit Almere dikwijls te horen dat zij niet betrokken genoeg waren bij het project, terwijl collega's uit het onderzoeksinstituut meenden dat zij zich te zeer identificeerden met 'het veld'. Voorts bracht een van de onderzoekers naar voren dat de reconstructie van het onderzoek zoals weergegeven in het eindrapport meer rationaliteit impliceert dan gedurende het onderzoeksproces werd ervaren. In feite had het onderzoek volgens de onderzoeker een tamelijk verbrokkeld karakter. Het bestond uit een set van deel-onderzoeken en tussentijdse rapportages, opgezet ten behoeve van de praktijk, die aan het eind van het onderzoek "aan elkaar werden gebreid". Voorts werd de uitvoering 'verstoord' door de

spaaklopende samenwerking tussen de twee qua cultuur en onderzoekopvattingen uiteenlopende onderzoeksinstituten. Vanuit de ervaren verbodskeling ontstond de behoefte om naderhand structuur in het onderzoek aan te brengen. In het onderzoeksverslag wordt hiervan echter geen melding gemaakt, waardoor de indruk ontstaat dat het onderzoek een zeer objectief en rationeel karakter had.

In een veldsetting die niet voldoet aan de ideale laboratorium-situatie hebben onderzoekers geen volledige controle over de experimentele 'treatments' en (on)afhankelijke variabelen. De polder blijkt niet de ideale 'proeftuin' zoals verwacht. Een betere methode moet oplossingen bieden. Maar, zo kan worden gesteld, technisch betere gegevens garanderen niet dat deze gegevens ook daadwerkelijk worden gebruikt in de besluitvorming (Donker, 1990). Laat staan dat deze leiden tot een verbetering van het maatschappelijke fenomeen waarop het beleid is gericht (college, van der Grinten, 1995). In het volgende voorbeeld hebben onderzoekers de benutting van onderzoeksbevindingen zeer serieus genomen in een zogenaamde evaluatie-ontwikkelingsgerichte werkwijze ten behoeve van de praktijk.

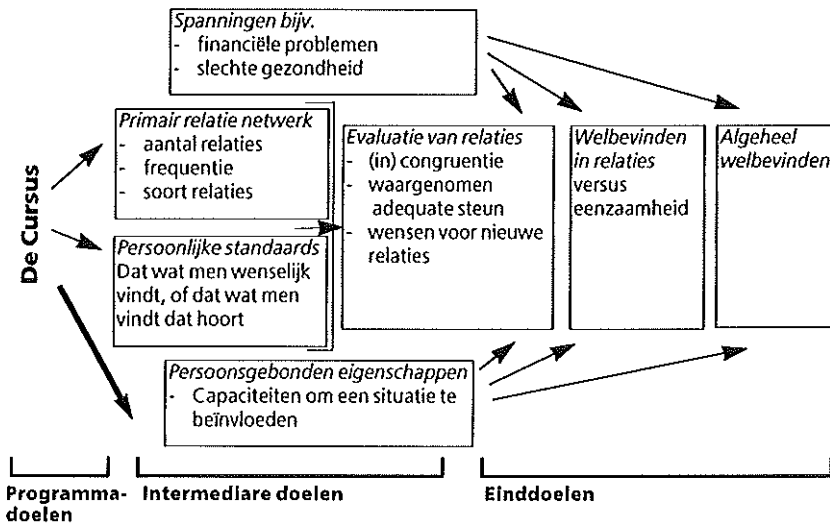
2.2.2 Ontwikkelingsgericht werken voor de praktijk

Op verzoek van de Nederlandse Vereniging voor Ambulante Geestelijke Gezondheidszorg (NVAGG) en gefinancierd door het ministerie van WVC startte het Nederlands Centrum voor Geestelijke Gezondheidszorg (NcGv) in 1991 een driejarig *evaluatie-ontwikkelingsonderzoek* van preventieprogramma's. Om het onderzoek op te zetten werden Riagg's (Regionale instellingen voor de ambulante geestelijke gezondheidszorg) en GGD's (Gemeentelijke gezondheidsdiensten) uitgenodigd om voorstellen te doen voor preventie-projecten die in aanmerking zouden kunnen komen. Van de 45 ingediende projecten hebben een aantal experts op basis van een vijftal door de coördinator opgestelde criteria (kwaliteit, haalbaarheid, evalueerbaarheid, maatschappelijke relevantie en politieke prioriteit) een tweetal projecten geselecteerd, te weten: kinderen van ouders met psychiatrische problemen en vereenzaming van oudere vrouwen. Daarnaast is op verzoek van het ministerie van WVC ook het project 'psychische arbeidsongeschiktheid' opgenomen om te evalueren (NcGv, 1991). Het gaat om projecten die zich nog in een ontwikkelingsstadium bevinden, en die na een korte fase van *research en development* worden getoetst. Ik zal vanaf hier alleen nog ingaan op één van de deelonderzoeken, en wel die rond de vereenzaming van oudere vrouwen (van Lammeren en Geelen, 1995).

Verlies... en dan verder is de titel van de cursus ter preventie van vereenzaming bij oudere weduwen. De cursus is gebaseerd op een cognitieve theorie over verlies en rouwverwerking. Om het effect van de cursussen zo 'hard' mogelijk te meten (van Lammeren, 1993, p. 6), zijn in het kader van de evaluatie een viertal RIAGG's en één GGD betrokken. In lijn met de theorie-gedreven benadering⁷ construeerde de onderzoekster een conceptueel model op basis van in de psychologische literatuur beschikbare cognitieve theorie over rouwverwerking⁸. Dit conceptuele model kwam overeen met de theorie die aan de cursus ten grondslag ligt. De hypothese die uit deze theorie volgt luidde:

"Weduwen die de cursus volgen leren de sociale vaardigheden, waar de cursus op is gericht (intermediaire doelen), en in het verlengde daarvan zal op de langere termijn het welbevinden toenemen en de eenzaamheid respectievelijk de depressieve klachten afnemen (einddoelen)."

In vergelijking tot het vorige onderzoek wordt nu niet de beleidstheorie, maar een getoetste sociaal-wetenschappelijke theorie (die overeen kwam met de beleidstheorie) als uitgangspunt genomen voor de beoordeling. Uit het brede overkoepelende conceptuele model⁹, werden voor de cursus relevant geachte indicatoren gelicht. Zo ontstond na enkele aanpassingen van het conceptuele model een beleidsmodel. De evaluatie richtte zich primair op persoonsgebonden eigenschappen (gesignaleerde risicofactoren: negatief zelfbeeld, lage relationele competentie, weinig sociale vaardigheden) als verklarende variabele voor eenzaamheid en welbevinden. Daarnaast werd gekeken naar het primaire relatie-netwerk, persoonlijke standaards en spanningen waaronder financiële en gezondheidsproblemen. Wat minder aandacht werd besteed aan de beeldvorming rond oudere vrouwen en de waarden en normen die hierin meespelen. Het beleidsmodel werd als volgt gevisualiseerd (ibid, p. 27):



Theoretisch model met daarin aangegeven welke determinanten door de cursussen worden beïnvloed.

Om het model te toetsen werd een quasi-experimenteel design gevolgd. Dat was in deze situatie beter mogelijk dan in het eerder besproken onderzoek, omdat de onderzoekssituatie relatief gemakkelijker door de onderzoekster te manipuleren was. In totaal werden drie metingen verricht: De eerste meting vond plaats voor de invoering, een tweede werd enkele weken na afloop van de cursus gehouden, de derde zeven maanden later om iets te kunnen zeggen over de effecten op langere termijn. Voorts werd naast een experimentele groep een controlegroep gevolgd. Het streven was erop gericht om twee vergelijkbare groepen samen te stellen beide bestaande uit 50 respondenten, dit met het oog op de interne validiteit. Om significante verschillen te kunnen registreren moeten groepen vergelijkbaar zijn, en versturende variabelen onder controle worden gehouden. Om dit te realiseren werd intensief geworven, en vrouwen gevraagd om ook te reageren als er praktische redenen waren om niet mee te doen. Deze 'afvallers' werden tezamen met de vrouwen die gedurende het onderzoek vanwege gezondheidsproblemen afhaakten opgenomen in de controlegroep. De meeste vrouwen uit de controlegroep werden geworven via 'intermediaren', te weten de preventie-medewerkers.

De metingen werden verricht met behulp van bestaande gevalideerde en betrouwbare meetinstrumenten die zeer zorgvuldig werden geselecteerd op basis van de specificiteit met het oog op de doelgroep. Voorts werd rekening gehouden met de duur en belasting van de vragenlijst voor de respondenten. De instrumenten dienden gevoelig te zijn voor subtiele veranderingen bij de vrouwen, en bij voorkeur al eerder gebruikt te zijn. De gestandaardiseerde vragenlijsten met gesloten vragen werden mondeling afgenomen door interviewsters vanuit de gedachte dat schriftelijk enquêtes dikwijls niet of slechts gedeeltelijk worden ingevuld waardoor de non-respons oploopt. Zeer veel aandacht is besteed aan de training en instructie van interviewsters om te voorkomen dat gegevens aan objectiviteit en betrouwbaarheid zouden inboeten. Om zo goed mogelijk toegang te krijgen tot de soms pijnlijke ervaringen en gevoelens werd met opzet gekozen voor vrouwelijke interviewsters; bij hen, zo werd verondersteld, zouden de vrouwelijke respondenten zich minder belemmerd voelen om vrijuit te spreken over hun ervaringen en emoties. De antwoorden van de vrouwen zouden zodoende niet vertekend worden door hun angst of schaamte om te spreken over hun ervaringen en gevoelens. Om de vertekening door de respondent verder tegen te gaan, kregen de respondenten voorafgaand aan het onderzoek een brief waarin hen werd gevraagd om mee te doen aan een onderzoek naar de leefsituatie van oudere weduwen en de aansluiting van de hulpverlening daarop. Zijdelings werd vermeld dat als het ging om die hulpverlening naar de cursus zou worden gekeken. Deze wat omzichtige wijze van informeren werd gekozen, om te voorkomen dat de respondenten sociaal wenselijke antwoorden zouden geven in het voordeel van de cursusleiders waarmee zij zich wellicht zouden identificeren of die zij in bescherming zouden nemen. De onderzoekster vond deze tactiek verantwoord in het licht van de doelen van het onderzoek; zo 'hard' mogelijke gegevens verkrijgen over de effecten van de cursus.

Op het moment dat de resultaten nog niet bekend waren, bleek dat de onderzoekster worstelde om aannemelijk te maken dat er verschillen bestonden tussen

de vrouwen die wel en zij die niet een cursus hadden gevolgd, en dat die verschillen toe te schrijven zouden zijn aan de cursus en niet aan andere variabelen zoals veranderingen in het primaire netwerk, de gezondheid of woonsituatie van de vrouwen. Door de data te bewerken met geavanceerde statistische technieken (factor- en regressie-analyse) en het significantieniveau op 1 te stellen (in plaats van op 0.5 zoals gebruikelijk), zijn toch significante verschillen gevonden in de intermediare doelen. De cursus, zo wordt gesteld, leidt niet aantoonbaar tot een daling van eenzaamheidsgevoelens, maar wel tot een verhoging van de competentie en zelfachting. De oudere weduwen hebben volgens de onderzoekster meer greep op hun bestaan gekregen en komen meer voor zichzelf op. Dit correleert positief met de verbeterde sociale vaardigheden van de vrouwen die de cursus hebben gevolgd. De hypothese die volgde uit de cognitieve theorie lijkt zodoende door de 'feiten' te worden ondersteund. Ook werd een tweetal onverwachte neven-effecten gesignaleerd waaronder 'troost' ("Ik ben niet de enige die het zwaar heeft") en 'minderwaardigheid' ("Andere vrouwen zijn veel beter dan ik in staat om met hun eenzaamheid om te gaan"). Deze niet onbelangrijke neven-effecten krijgen in de rapportage relatief weinig aandacht.

Hoewel het onderzoek is vormgegeven vanuit één theoretisch kader en set van indicatoren, wordt de onderzoekster weldegelijk geconfronteerd met meerdere partijen die uiteenlopende belangen hebben. Zo blijken managers en uitvoerders van de betrokken instellingen die de cursussen uitvoeren, hun eigen belangen boven de onderzoeksbelangen te laten prevaleren. Zij hebben startdata van de cursussen al gepland voorafgaand aan het onderzoek, en willen hun dienstverlening niet laten vertragen doordat bijvoorbeeld de vragenlijst nog niet af is. Hun belang is om bevindingen niet na alloop, maar tijdens de uitvoering van het experiment te vernemen zodat zij eventuele aanpassingen direct kunnen implementeren. Zij zullen voorts proberen om zo goed mogelijk uit de evaluatie naar voren te komen. De 'ggz-preventie wereld' heeft hier eveneens belang bij. Op een studiedag over preventie (15 december 1994) bracht een van de medewerkers van Gezondheids Voorlichting en Opvoeding (GVO) bijvoorbeeld naar voren dat negatieve resultaten niet naar buiten konden in verband met de schade die men daardoor zou oplopen. Een derde partij met weer andere belangen is de opdrachtgever, het ministerie. Dit wil objectieve informatie om de politiek te kunnen ondersteunen in keuzes over preventie-projecten.

De onderzoekster vindt dat zij zich neutraal ten opzichte van deze conflicterende belangen dient op te stellen, en dat zij er tijdens dit project in is geslaagd om dat waar te maken. Wel signaleert de onderzoekster dat zij afkomstig is uit de preventie-praktijk waardoor zij een speciale affiniteit heeft met dat veld. Deze affiniteit heeft, zo vermoedt zij, vooral een rol gespeeld bij de constructie van het beleidsmodel. Juist omdat zij preventie serieus neemt, heeft zij extra veel aandacht geschonken aan het specificeren van 'intermediaire doelen', en wilde zij niet slechts naar einddoelen kijken. Deze strategie heeft goed gewerkt. Had de onderzoekster slechts gekeken naar de einddoelen, dan was de conclusie waarschijnlijk negatief geweest voor de cursus. Nu kon evenwel worden 'gedemonstreerd' dat de cursussen succesvol blijken te zijn in het aanleren van sociale vaardigheden. Ook de onderhandelingen over het geschikte signifi-

cantieniveau moeten in dit licht worden begrepen. Deze hebben ertoe bijgedragen dat de bevindingen overtuigend positief uitvallen voor de cursus ook al kan niet worden aangetoond dat de gevoelens van eenzaamheid afnemen. De affiniteit van de onderzoekster met het preventiewerk blijkt ook uit de presentatie van de bevindingen. Naast de wat meer technische rapportage voor de opdrachtgevers en collega-onderzoekers (van Lammeren en Geelen, 1995), heeft de onderzoekster in samenwerking met twee preventiewerksters in Riagg's een gratis voorlichtingsbrochure gemaakt voor de familie en vrienden van weduwen (Elze, e.a., 1994)¹⁰.

2.3 Kritisch-theoretisch discours

In de bovengenoemde gevallen was de centrale vraag: *Zijn de doelen bereikt en zijn de effecten toe te schrijven aan het beleidsprogramma?* In beide evaluaties werden beleidsdoelen als gegeven beschouwd. Dit wordt aan de kaak gesteld door hen die een kritisch-theoretisch discours praktiseren. Zij stellen bijvoorbeeld de vraag of beleids-evaluatie een antwoord heeft als het gaat om de evaluatie van nieuwe medische technieken en daarmee samenhangende ethische vragen. Zijn criteria van effectiviteit en efficiëntie in die gevallen adequaat? Kan de evaluator volstaan met het in kaart brengen van de voor- en nadelen van verschillende alternatieve mogelijkheden? En als dat niet het geval is wat betekent dit dan als het merendeel van de beleidsvragen dergelijke ethische aspecten omvat?

Deze vragen vloeien voort uit de principiële kritiek dat beleidsevaluatie door haar gerichtheid op de tijdige invoering van informatie in de beleidsvorming is verworpen tot een technisch en analytisch procédé. De evaluatie-professie zou, afgeschermd van de mogelijkheid om doelen en waarden te problematiseren, primair bezorgd zijn over de technische rationaliteit, d.i. hoe een set van procedures te propageren en te implementeren, die beleidmakers en managers het beste dienen. Door het technocratische karakter zouden publieke discussies over beleidsbeslissingen niet langer betekenisvol zijn voor gewone burgers. En daar expertise in onze kennis-intensieve samenleving de sleutel voor politieke beheersing is, zullen experts in toenemende mate optreden als intermediair tussen beleidmakers en de groepen op wie het beleid zich richt. De indirecte, maar significante macht van de experts en het systeem van besluitvorming op basis van expertise zal betekenisvolle participatie door gewone burgers blokkeren. Anderzijds heeft de verwetenschappelijking geleid tot een kolonisatie van de leef-wereld¹¹ van burgers door de instrumentele rede van experts (Abma, 1993; House, 1980; Fischer, 1980; Fischer en Forester, 1987, 1993; Lehning, 1991; Schuyt, 1987; Scriven, 1983).

Dat oproepen tot het verlaten van een technocratische oriëntatie tot voor kort weinig effect hebben gehad, kan worden begrepen in het licht van de institutionele context en de op het spel staande belangen¹². Beleidsevaluatie als een technisch-analytische activiteit ter optimalisering van beleidsprogramma's gedijt nu eenmaal goed in bureaucratieën waar het handelen zich onderwerpt aan doelen, en beleidmakers tot taak hebben middelen in te zetten en te beheren om gestelde doelstellingen op efficiënte

wijze te bereiken. Auteurs bouwen hier voort op Weber's theorie van de bureaucratie. Weber zag aan het begin van deze eeuw een parallel tussen de industrialisatie en de opmars van bureaucratische organisatievormen. Als socioloog was hij geïnteresseerd in de sociale consequenties van de bureaucratie en de daarin geïmplementeerde technisch-instrumentele rationaliteit. Bezorgd schreef hij over de ondermijning van de waarden-rationaliteit: in een systeem waarin het handelen zich onderwerpt aan de gegeven doelen worden waarden niet langer ter discussie gesteld. De bureaucratie kon verworpen worden tot een *iron cage* die de menselijke geest en capaciteit voor creativiteit en spontane actie doodde. Voorts verhinderde de bureaucratie meer democratische wijzen van organiseren¹³. In navolging van Weber menen critici van systeemtheoretische beleidsevaluaties dat deze net als bureaucratische organisaties doortrokken zijn van dezelfde (utilitaire en instrumentele) waarden.

Verder wordt naar voren gebracht dat geen van de betrokken partijen - noch beleidsmakers, noch onderzoekers - belang hebben bij het verlaten van deze technocratische oriëntatie. De erkenning dat beleid onderzocht moet worden gebruikmakend van normatieve, en niet alleen wetenschappelijke, vooronderstellingen vormt een directe bedreiging voor de fundamenteën van evaluatie als vorm van professionele dienstverlening. Hetzelfde geldt voor managers en beleidsmakers. Een reflectie op waarden stelt immers niet alleen vragen ten aanzien van het gevoerde beleid en onderliggende waarden van de bureaucratie, zij problematiseert ook het technocratische ethos van de bureaucratische organisatie. Normatieve discussies conflicteren met het verlangen van beleidsmakers om gezien te worden als degenen die rationele beslissingen nemen gebaseerd op 'harde' data¹⁴. Morele debatten ondermijnen de illusie van de wetenschappelijk gestuurde besluitvorming. Naast institutionele en professionele belemmeringen, onderkent Amy (1987) psychologische barrières voor ethische reflectie. Groepsdynamische processen aangeduid als 'groepsdenken' dragen ertoe bij dat individuele afwijkende opvattingen worden gecensureerd in die zin dat individuele leden hun twijfels en tegenargumenten minimaliseren. Directe druk leidt tot correctie van een groepslid dat sterke argumenten naar voren brengt tegen de groepsovertuigingen. Naast hiërarchische druk staat groepsdruk een ethische reflectie in de weg. Beide worden als karakteristieken van de bureaucratie beschouwd.

Sommige critici laten het bij de boodschap dat ethiek en evaluatie per definitie onverenigbaar zijn. Anderen proberen een alternatief te ontwikkelen dat reikt voorbij de technocratische oriëntatie door het incorporeren van een normatief discours in de empirische domeinen van analyse. Recentelijk zijn ook in Nederland oproepen gedaan tot een verbreding van beleidsevaluatie door naast de instrumentele rationaliteit, aandacht te schenken aan andere rationaliteiten (Hoogerwerf, 1992; Herweijer, 1993; Ringeling, 1993). De centrale vraag *Zijn de beleidsdoelen gerealiseerd en zijn de uitkomsten toe te schrijven aan het beleid?* wordt uitgebreid met de vraag *Zijn de beleidsdoelen en in te zetten middelen verdedigbaar uit normatief oogpunt?* Erkend wordt dat er niet een normatief kader is, maar meerdere rationaliteiten. Ringeling (1993, p. 272) spreekt in dit verband wel van een 'multipale evaluatie'¹⁵. Concreet betekent dit dat meerdere onderzoeken worden verricht naar een bepaald beleid. Deze onderzoeken kunnen worden 'gestapeld'. Bij een

instrumentele benadering wordt gelet op de effectiviteit en efficiëntie van het beleid. Bij een benadering vanuit het bureaucratiemodel ligt de nadruk op legaliteit, rechtvaardigheid en beleidsvrijheid. Bij een contingentie benadering staan representativiteit en ontvankelijkheid op de voorgrond. In een culturele benadering gaat het om de politieke orde en de verdeling van waarden. Ringeling stelt dat een meervoudige 'gestapelde' evaluatie (door letterlijk meerdere onderzoekers) uitdrukking kan geven aan het idee dat de politiek "een soort makelaar is tussen waardencomplexen" (ibid., p. 255). Afgezien van de voorgestelde verbreding van de set van beoordelingscriteria wordt niet gepleit voor het afstand nemen van de conventionele methode.

Vergelijkbaar met Ringeling's voorstel is het alternatief van Fischer (1980; 1990). De benadering neemt Habermas' communicatie-theorie als uitgangspunt, en met name diens stelling dat technische rationaliteit niet verlaten, maar gecomplementeerd moet worden door een normatieve rationaliteit. Het positivisme mag dan de focus van onderzoek versmallen, de gedisciplineerdheid van dit empirisch onderzoek moet behouden blijven binnen het grotere raamwerk dat een systematische behandeling van normatieve issues omvat. Fischer (1990) tracht bijvoorbeeld een optimale verhouding tussen de technische rede en normatieve rede te bereiken door een methodologisch raamwerk te presenteren dat de technische rationaliteit met regels omkleedt en een plaats geeft binnen de alomvattende rationaliteit. Zijn voornaamste methodologische voorstel is gebaseerd op een logica van onderzoek die bestaat uit vier niveaus. In zijn voorstel dient beleid te worden beoordeeld op vier punten: a) 'technische verificatie' gaat, op empirisch niveau, over de effectiviteit en efficiëntie van beleid om doelen te realiseren; b) 'situationele validering', de waarden van specifieke contexten in beschouwing nemend, betreft de relevantie, consistentie, en prioriteit van beleidsdoelen; c) 'systeem vindicatie' beoordeelt de bredere consequenties van beleid voor zowel de saillante ideeën als actuele uitvoering binnen een gegeven sociale orde; d) op het niveau van 'sociale keuze' dient de vraag te worden gesteld of een sociale orde legitiem is en of een alternatief gerechtvaardigd is.

2.4 Opvattingen over beleid, kennis, wetenschap en samenleving

Tot nu toe zijn twee dominante discourses in de beleidsevaluatie besproken. Ik heb laten zien hoe de vraagstelling in evaluaties volgens een systeem-analytisch discours verschilt van die in een kritisch-theoretisch discours: *Zijn de beleidsdoelen gerealiseerd en zijn de uitkomsten toe te schrijven aan de beleidsmaatregel?* versus *Zijn beleidsdoelen waardevol vanuit verschillende rationaliteiten?* Tevens heb ik gedemonstreerd welke tekortkomingen worden ervaren, en hoe deze worden geconstrueerd. In geval van het systeem-analytische discours worden problemen gedefinieerd in termen van een nog niet adequate methode en/of bruikbaarheid. In het kritisch-theoretische discours wordt kritisch gesproken over de eenzijdige set van maatstaven ter beoordeling van beleid en het normatieve onvermogen van beleidsevaluatie. In de volgende delen zal uitvoeriger worden stilgestaan bij de betekenissen die worden verleend aan beleid, kennis, wetenschap en samenleving.

2.4.1 **Beleid in een moderne, experimentele samenleving**

In het systeem-analytische discours is het doel van wetenschappelijk onderzoek om de werkelijkheid te ontrafelen, en om door te dringen in het causale mechanisme van de werkelijkheid. De belangrijkste implicatie van deze opvatting over wetenschap is de onderkenning dat er objectieve oplossingen zijn voor sociaal-maatschappelijke problemen en dat deze kunnen worden ontdekt door het gebruik van methoden der wetenschap. Zuiver wetenschappelijk onderzoek voorziet in goed geconfirmeerde theorieën die sociale fenomenen verklaren. In het toegepaste onderzoek kunnen deze theorieën worden gebruikt als de basis voor het rationaliseren van sociale interventies. Beleidsevaluatie is een toegepaste wetenschap. Om aan te geven dat deze zich onderscheidt van 'informele', *common sense* evaluaties wordt er aan gehecht te spreken over (beleids)evaluatie-onderzoek (Donker en Derks, 1993; Ringeling, in Abma en Kensen, december 1994). Vanuit een kritisch-theoretisch discours zullen kanttekeningen worden gemaakt bij de effecten van de instrumentele rationaliteit, maar uiteindelijk zal hier geen afstand van worden gedaan.

De aanname is dat de werkelijkheid een enkelvoudige, objectieve, tastbare realiteit is¹⁶. Hoewel we niet direct toegang hebben tot die werkelijkheid vanwege onze imperfecte waarnemingsinstrumenten, is de werkelijkheid in principe toegankelijk en kenbaar voor mensen. Eens, zo lijkt te worden verondersteld, zullen wij doordringen in 'de' realiteit. Deze werkelijkheid, zo wordt voorts verondersteld, wordt gedreven door natuurlijke wetten en mechanismen. Deze worden begrepen als los van elkaar staande variabelen en processen, die onafhankelijk van elkaar bestudeerd kunnen worden. Kennis van deze wetten en mechanismen wordt vervat in nomothetische generalisaties die geldigheid bezitten onafhankelijk van tijd- en plaats. Sommige van deze generalisaties nemen de vorm aan van lineair-causale verklaringen - elke actie wordt verklaard als de uitkomst van een daaraan in de tijd voorafgaande oorzaak. Hoe gecompliceerder de bestudeerde fenomenen, hoe gecompliceerder de modellen en hoe geavanceerder de gebruikte statistische technieken. Onderzoek convergeert, zodat we steeds meer kennis vergaren, en deze accumulatie van kennis zal uiteindelijk de werkelijkheid kunnen verklaren en voorspellen.

Deze kennisopvatting weerspiegelt zich in een beleidsopvatting waarin causale relaties - bij voorkeur reeds getoetst - de maatstaf vormen voor de toetsing en rationalisering van beleid en samenleving. De uitgelatenheid over de aanwezigheid van een getoetste theorie in het geval van de evaluatie van het preventieproject is in het licht van deze vooronderstellingen betekenisvol. Het 'trail en error' proces dat tot de selectie van onhoudbare (beleids)theorieën leidt, kan en moet ook voor de samenleving als geheel worden gehanteerd. Er wordt grote waarde toegekend aan een samenleving waarin constant pogingen worden gedaan om door middel van kritische discussie fouten te elimineren om zo tot betere oplossingen te geraken. Men spreekt in dat verband van 'demonstratieprojecten' (Yin, 1993). In een democratische samenleving is de wetenschapper vrij en primair leverancier van sociaal-technologische adviezen voor het sociale, het economische en het politieke handelen. De wetenschappen geven

daarbij aan wat technisch mogelijk is. Verder houden zij zich bezig met het doen van voorspellingen en adviezen. Op die manier maken de sociale wetenschappen een soort sociale bouwkunde mogelijk. Deze wordt ook wel aangeduid als *piecemeal social engineering*. Het gaat hierbij om een stuksgewijze verandering in plaats van een verandering van de samenleving als geheel. Dat kan niet, omdat theorieën altijd maar voorlopig 'waar' zijn en omdat de kennis van sociale wetten in principe beperkt blijft tot aspecten van de samenleving. Het is daarom alleen mogelijk om verantwoord in te grijpen op deelgebieden en 'stukjes bij beetje'. Deze opvatting over de functie van wetenschap in de samenleving wordt weerspiegeld in de mythe van de 'experimentele samenleving' (Campbell in Shadish, Cook en Leviton, 1991, p. 136-).

2.4.2 Objectieve kennis

Uit bovengenoemde opvattingen volgt dat kennis en vooruitgang moeiteloos kunnen worden gecombineerd. Sturing op basis van onthulde natuurlijke mechanismen moet resulteren in het beste voor ons allen zonder dat iemand wordt gedomineerd. Als kennis is gegrond in en wordt gegarandeerd door een universele rede (in plaats van particuliere 'belangen') kan het tegelijkertijd 'neutraal', positief en sociaal effectief zijn (en machtig). De accumulatie van meer kennis (dichter komen tot de waarheid) resulteert in een toename in objectiviteit (neutraliteit) en in progressie. Voor zover macht/autoriteit in deze expanderende kennis is gegrond, heeft het eveneens een progressief karakter. Rationele macht is neutraal. Het zal niemand bevoorrechten of schaden en is transparant in haar uitoefening en effecten. Daarom is evaluatie, alhoewel wordt erkend dat het plaatsvindt in een politiek-geladen context, een 'rationele', 'wetenschappelijke' en geen politieke onderneming. Daarom ook dient de evaluator geen positie te kiezen of te interveniëren door bepaalde belangen te ondersteunen (Cronbach e.a., 1980; Chelimsky, 1987; Patton, 1987; Weiss, 1987b). Vandaar ook dat er wordt gezwegen over de zich ontwikkelende sympathieën met 'het veld'. Alles moet erop wijzen dat de onderzoeker heeft geopereerd als een koele en afstandelijke waarnemer.

Er wordt verondersteld dat het mogelijk en essentieel is om als onderzoeker een afstandelijke, non-interactieve positie in te nemen ten opzichte van het onderzoeks-object. Vandaar dat het zinvol is om een onderscheid te maken tussen 'feiten' aan de ene kant en 'opvattingen' en 'waarden' aan de andere kant. Hoewel mensen verschillend zijn huist er als het ware een homogene rede in alle individuen, en deze wordt, zo veronderstelt men, niet bepaald of beïnvloed door heterogene factoren zoals waarden, verlangens, patronen van opvoeding, of andere historische ervaringen en sociale relaties. Voor een rationeel subject zijn deze ervaringen in principe te scheiden van de rede. De epistemologie is dualistisch in de zin dat zij subject en object, cognitie en emotie, feiten en waarden als homogene grootheden tegenover elkaar plaatst¹⁷. Deze dualiteit kan alleen maar bestaan dankzij de gespletenheid van het kennend subject. Dat wil zeggen dat de ratio gescheiden is van het lichaam en van sociale ervaringen. Verder geldt dat het subject transparant moet zijn voor zich- of haarzelf, dat wil zeggen dat het moet beschikken over een bewustzijn dat de rede kan zuiveren van de onrede. Alleen op

grond van deze vooronderstellingen is het mogelijk om als kennend subject op een koele, afstandelijke manier tegenover het onderzoeksobject te staan. De eigen subjectiviteit, betrokkenheid, waarden en andere vertekende factoren kunnen in principe onder controle worden gehouden. De methodologie speelt hierbij een belangrijke rol; zij reguleert namelijk zowel de vertekening aan de kant van de onderzoeker als de verstoring door het onderzoeksobject.

Cognitieve onvermogen

De zorg die er bestaat over het feit dat we (nog steeds) niet beschikken over een verzameling wetmatige generalisaties en onderzoekers (bijvoorbeeld in het geval van het Almere project) geen sluitende verklaringen kunnen vinden voor het falen van het overheidsbeleid, is betekenisvol gezien de wens om op basis van proposities te sturen. Het 'cognitieve onvermogen' van de sociale wetenschap wordt weliswaar schoorvoetend erkend, maar toegeschreven aan de onvolwassenheid van de sociale wetenschappen. Zorgen over het niet kunnen realiseren van de experimentele methodologie moeten in die context begrepen worden. Ze zijn gestoeld op de overtuiging dat het falen van de op wetenschap gebaseerde sociale beheersing in essentie te wijten is aan de gebrektheid van de gehanteerde methoden (Cook en Campbell, 1979; De Groot, 1986; Rossi en Freeman, 1985; Yin, 1993). Methodologie vormt het antwoord, omdat deze procedures geeft voor de ontwikkeling en toetsing van causale hypothesen. Het is de experimentele methode die het meest geschikte raamwerk verschaft voor een goede test van een hypothese. Experimenten, in hun vele gedaanten (e.g. echte experimenten, tijdsserie-analyses of causaal-vergelijkende studies) laten immers gecontroleerde vergelijkingen toe om hypothesen te testen. Om zeker te zijn, worden verschillende maten van controle toegestaan bij verschillende typen experimenten. Juist omdat de experimentele methode zo belangrijk wordt gevonden, is het extra problematisch wanneer blijkt dat deze faalt. Dat verklaart de ervaren ongenoegens bij de onderzoekers van de evaluatie van de gezondheidszorg in Almere. In tegenstelling tot de verwachtingen, bleek de belangrijkste conditie niet op te gaan; zelfs in de polder was er geen sprake van een 'tabula rasa'. Vergelijk dit met de evaluatie van het preventieproject, waarin de vereiste laboratorium-condities relatief gemakkelijker konden worden nagebootst vanwege de kleinschaliger omvang en geringere complexiteit van het object.

Kwalitatieve en andere methoden

Het regulerende ideaal van objectiviteit vormt de basis voor de scepsis tegenover kwalitatieve onderzoeksmethoden. In termen van reglementering zijn kwalitatieve methoden minder gestandaardiseerd, en daardoor moeilijker navolgbaar en controleerbaar (Swanborn, 1990). Voorts is er het probleem van subjectieve vertekening of partijdigheid ten gevolge van de centrale plaats die de onderzoeker-als-instrument inneemt. Kwalitatieve methoden mogen dan bruikbaar zijn in eerdere stadia van onderzoek wanneer een inductieve benadering, hypothese-generatie of verkenning noodzakelijk is, zij blijven subjectivistisch en moeten daarom worden opgevolgd door kwantitatieve toetsing in de latere stadia van onderzoek (Cook en Reichardt, 1979; van Vught, 1987). Dit argument volgt de denklijn van Popper en veronderstelt dat er een

scherpe lijn kan worden getrokken tussen de context van ontdekking enerzijds en het testen van rationele wetenschappelijke theorieën anderzijds. Verder gaat het ervan uit dat ontdekking een irrationele of onlogische activiteit is, terwijl rechtvaardiging een rationeel, logisch proces is. Anderen menen dat kwalitatieve methoden van waarde zijn om de aard van verschijnselen in kaart te brengen. Problemen die zich voordoen bij toepassing van natuurwetenschappelijke methoden binnen de sociale wetenschappen kunnen worden verholpen door te benadrukken dat de generaliseerbaarheid beperkt is, dat theorieën en concepten contextueel gegrond moeten zijn en dat papier-en-pen methoden niet de enige instrumenten zijn om data te verzamelen over relevante variabelen (Cronbach, 1987). Kwalitatieve onderzoeksmethoden vormen dan een aanvulling en/of correctie op de kwantitatieve methoden die de hoeveelheid van een zaak belichten. Dit in tegenstelling tot de interpretatieve onderzoekstraditie waar op grond van principiële overwegingen wordt gekozen voor kwalitatieve methoden: gezien het 'object' van studie in de sociale wetenschappen zouden alleen kwalitatieve methoden geschikt zijn¹⁸.

Objectiviteit vereist dat vertekening van zowel de kant van de onderzoeker als van de respondent wordt teruggedrongen. De bias die vele gedaanten kan aannemen, dient en kan worden beteugeld door de methode. Uit het omvangrijke arsenaal van beschikbare procedures zijn vooral de berekening van betrouwbaarheidscoëfficiënten, correlatiecoëfficiënten, en het uitvoeren van semantische beoordelingsprocedures populair. Uit de onderzoekspraktijken blijkt dat naast procedures, onderzoekers vooral het onderzoeksteam en -instituut beschouwen als belangrijke corrigerende mechanismen. Popper leerde dat feiten overgedetermineerd zijn door theorie (feiten zijn theorie-geladen) en theorie ondergedetermineerd door feiten (er zijn uitgaande van de empirie altijd meerdere interpretaties mogelijk). Vanwege de zeer problematische relatie tussen empirie en theorie en het tegelijk vasthouden aan een realistische ontologie, is consensus onder vakgenoten zo belangrijk: instemming met interpretaties door mede-professionals vormt de basis voor intersubjectiviteit. Om vertekening door de respondent te voorkomen, zijn eveneens allerlei procedures beschikbaar. In het besproken preventieproject werd sociale wenselijkheid getracht te voorkomen door sturing van informatie. In dit geval was dat niet problematisch, maar de vraag rijst welke interne waarborgen de methode biedt om dit soort praktijken te voorkomen. Of anders gezegd, wat anders dan de individuele ethiek weerhoudt onderzoekers om onderzoeksbelangen te laten prevaleren boven die van de respondenten? Gezien het ontbreken van interne waarborgen worden procedures als de 'informed consent' en ethische commissies geïnstalleerd.

2.4.3 Spanning tussen wetenschappelijkheid en bruikbaarheid

In een conventionele wetenschapsopvatting is het al dan niet doen van beleidsaanbevelingen hevig bewist. Het negeren van de bruikbaarheid van gegevens kan worden geduid als een overtuiging dat het gebruik wellicht niet automatisch geschiedt, maar dat het niet tot de verantwoordelijkheid en taak van de onderzoeker behoort om

hiervoor zorg te dragen. Voor deze *buiten-wetenschappelijke* zaken zullen zij eventueel communicatie-deskundigen inhuren, maar in principe is dat geen zaak van de onderzoeker. Zij die minder strikt omgaan met deze wetenschapsopvatting zullen geen moeite hebben met het toepassen van technieken om de bruikbaarheid te verhogen en dat beschouwen als een verantwoordelijkheid en taak die hoort bij toegepast onderzoek. De verschillen tussen deze strategieën zijn door Cordray en Lipsey (1987) getypeerd als *program research* versus *program evaluation*¹⁹. 'Program research' is het meer fundamentele wetenschappelijke onderzoek, bedoeld voor de opbouw van een kennisbestand op de langere termijn en op zoek naar generaliseerbare kennis en causale verbanden. De technische kwaliteit moet in dit geval zeer hoog zijn. In geval van 'program evaluation' besteedt de onderzoeker veel aandacht aan de bruikbaarheid en het gebruik. Praktijkgericht evaluatie-onderzoek is primair dienstverlenend en moet vooral reageren op de context waarin de evaluatie plaatsvindt. Het levert particularistische kennis voor lokale settings (Cronbach, 1975). Niet de interne validiteit, maar externe validiteit moet prevaleren²⁰. Generalisaties worden gedacht als 'werkhypothesen'. Dit betekent dat de onderzoeker niet start met een prototypische steekproef om van daaruit te generaliseren naar de algemene populatie, maar dat begrip van fenomenen als het ware toeneemt met het doen van meerdere intrinsieke, antropologische studies. Algemene kennis is een bijproduct van vele op specifieke kennisgerichte onderzoeken.

Het onderscheid tussen een onderzoeks- en praktisch 'paradigma' is zinvol om aan te duiden dat evaluatoren met verschillende organisatorische bindingen en loyaliteiten (bijvoorbeeld: onderneming versus universiteit) hun evaluatiepraktijken zo construeren dat zij op verschillende institutionele en professionele vereisten zijn afgestemd. De dichotomie wordt echter kunstmatig zodra men accepteert dat beide een instrumentele kijk op kennis praktiseren. De oppositie wetenschap-praktijk kwam ook naar voren in de besproken gevallen, en werd door de onderzoekers als tweeslachtig ervaren. Beiden suggereerden dat de vereiste distantie van wetenschappelijk onderzoekers in principe mogelijk is, maar wordt belemmerd door de belangen en eisen van praktijkmensen. Deze bemoeilijken de vaststelling van eenduidige operationaliseerbare doelen en verstoren de experimentele opzet²¹. Hiermee wordt een oppositie tussen 'wetenschappelijk onderzoekers' en 'praktijkmensen' geconstrueerd als zijnde problematisch. Wetenschappelijk onderzoekers = geest gerepresenteerd in distantie, geest als de oorsprong van kennis en taal als transparante representatie van die geest. Wetenschappelijk onderzoekers lijden aan vertekening door eisen die praktijkmensen stellen. De hiërarchische oppositie denker/doener (wetenschap/praktijk) volgt de Carthesiaanse scheiding tussen geest en lichaam en problematiseert - devalueert - het concrete lijf ten opzichte van de geest. Adam/Eva, man/vrouw, cultuur/natuur, superieur/ondergeschikte kunnen gemakkelijk worden ingevuld voor de dichotomie theorie/praktijk. Het dominante discours wordt hiermee opnieuw bevestigd.

Het discours weerspiegelt zich eveneens in de presentatie van het materiaal. Zij die zich herkennen in een 'onderzoeksparadigma' zullen in hun rapporten en artikelen

uitvoerig stilstaan bij de gevolgde opzet en objectiviteitsprocedures. De stijl is realistisch-objectief, dat wil zeggen dat de onderzoeker een waarheidsgetrouw (niet tendentiekus en onvolledig) verslag maakt van diens bevindingen. Persoonlijke voornaamwoorden worden, met uitzondering van het voorwoord, vermeden. De tekst is passief en heeft een hoge informatiedichtheid. Beeldend taalgebruik en retoriek is uit den boze. Alles dient de suggestie te wekken dat dit een pure onbemiddelde weergave is van de werkelijkheid zonder tussenkomst van mensen en teksten. Bij voorkeur worden geen beleidsaanbevelingen of suggesties gedaan. Dit in contrast met hen die zich herkennen in het 'praktische paradigma'. Het doen van beleidsaanbevelingen behoort tot de kern van de opdracht. Ook het effect dat het uitvoeren van een evaluatie op zichzelf kan hebben, wordt om die reden niet afgewezen, maar juist aangemerkt als zeer heilzaam (Donker, 1990). Dat vormde ook het uitgangspunt van de onderzoekster die het preventieproject evalueerde (van Lammeren, 1993). In de eindrapportage zijn aanbevelingen opgenomen in de hoop dat deze lezers "inspireren om de uitkomsten te vertalen naar de eigen praktijk." (van Lammeren en Geelen, 1995, p. 98). Er worden vele handreikingen gedaan om het de lezer te vergemakkelijken: de hoofdstukken bevatten vele subkopjes en eindigen met korte samenvattingen, en de meer technische informatie is verwerkt in de (vele) bijlagen. De tekst is toegankelijk geschreven, en wordt verlevendigd door her en der een paar ontroerende citaten op te nemen²². Pakkende titels²³ en informatieve ondertitels moeten de lezer attent maken op en informeren over de inhoud. Een wervend voorwoord van een gezaghebbende persoon in het veld en de wetenschap doen de rest. Al deze tactieken zijn bedoeld om de boodschap zo eenduidig mogelijk over te dragen en om de aandacht van de lezer te trekken en vast te houden.

Bruikbaarheid optimaliseren

Er wordt gezegd en geschreven dat objectieve gegevens de basis vormen voor rationele keuzes en dat organisaties besluiten nemen volgens een rationeel model: problemen definiëren, opties genereren, zoeken naar informatie over de relatieve merites van elke optie en dan op basis van die informatie een keuze maken. Waar politieke spelletjes de besluitvorming frustreren zouden onderzoeksgegevens uitkomst bieden door objectieve feiten te produceren en in te brengen in de besluitvorming. In de praktijk blijkt dit tegen te vallen. Er worden in de literatuur daarom uiteenlopende adviezen gegeven om de bruikbaarheid te verhogen. Naast de pogingen om de kwaliteit van het onderzoek op zichzelf te verbeteren, worden evaluaties beter afgestemd op het ontwikkelingsstadium waarin het beleidsprogramma zich bevindt (innovatie, modificatie en lopende programma's). In elk stadium stelt de evaluator een aantal vooraf gespecificeerde vragen aangaande het ontwerp, de implementatie en de uitkomst, het niveau en de technische procedures verschillen echter steeds. Doordat de informatie-behoefte van beleidmakers per stadium verschilt en evaluatie wordt afgestemd op het stadium zal de bruikbaarheid naar men veronderstelt, toenemen (Rossi en Freeman, 1985). Anderen benadrukken dat een evaluatie pas zin heeft als het 'management' in staat is resultaatgericht te werken. De evaluator moet alvorens een

evaluatie te starten de 'evalueerbaarheid' van het beleidsprogramma bepalen (het was een van de vijf criteria bij de keuze voor preventieprojecten) en bij afwezigheid randvoorwaarden scheppen door het ontwikkelen en invoeren van 'monitoring' en 'incentive' systemen (Wholey, 1981). Voorts wordt gesignaleerd dat opdrachtgevers vaak niet exact weten wat ze willen weten, maar hooguit vage ongenoegens uitspreken. De bruikbaarheid verbetert wanneer de evaluator samen met de beslissers vooraf de informatie-behoefte en het gebruik ('intended use by intended users') articuleert (Patton, 1979). Laatstgenoemde auteur meent voorts dat de persoonlijke factor van groot belang is in het al dan niet gebruiken van de resultaten.

Anderen echter menen dat van direct gebruik geen sprake kan zijn, afhankelijk van het type besluiten en de aard van de besluitvorming in organisaties (Cronbach e.a., 1980; Cook en Shadish, 1986; van der Grinten, 1994; Hupe, 1987; Palumbo en Nachmias, 1983; Simonis, 1987; Weiss, 1988b; Weiss en Buchavalas, 1980). Er wordt, zo meent men, onvoldoende rekening gehouden met het incrementele karakter van besluitvorming rond andere dan operationele problemen. Betreft het complexe, strategische problemen dan wordt vaak stapje-voor-stapje gezocht naar oplossingen die de status quo benaderen; er is niet één centrale beslisser aanwezig, maar een conglomeraat van actoren met veelal onderling afwijkende en tegenstrijdige oogmerken die informatie uiteenlopend interpreteren en in een spel van onderhandeling en samenwerking tot wederzijdse aanpassing komen; de organisatorische context waarbinnen het besluitvormingsproces zich afspeelt wordt in geval van een complex probleem dikwijls niet zodanig gecoördineerd en gestructureerd als verondersteld; en de verhouding tussen besluitvorming en actie is niet logisch gekoppeld. Weiss en Buchavalas (1980) wijzen erop dat dit niet betekent dat er in het geheel geen sprake is van gebruik. Onderzoeksuitkomsten kunnen op den duur het denken beïnvloeden en een genuanceerder inzicht geven in het probleem, de doelen en de inhoud van het beleid. Weiss (1977) duidt dit aan als *Enlightenment*²⁴. De evaluator moet in de lijn van deze opvatting de horizon van de vraagstelling verbreden en afstand nemen van de probleemdefinitie van de beleidsmaker. De opdracht van een evaluatie is niet gelegen in het verschaffen van definitieve antwoorden over de merites van een programma, maar om te verhelderen, te documenteren, om nieuwe vragen te doen rijzen en nieuwe percepties te genereren.

2.5 Nu nog niet maar eens ...

Het systeem-analytische discours kan worden gezien als de dominante redeneervorm van dit moment. Problemen worden gedefinieerd in termen van een gebrekkige methode en/of geringe bruikbaarheid van gegevens. Nu nog niet maar eens, zo wordt er geredeneerd, zal het mogelijk zijn om de samenleving op grond van wetenschappelijke kennis te sturen. Dat wij sociale gedragingen niet kunnen verklaren en voorspellen is slechts een tijdelijke imperfectie, en dat wij de beschikbare kennis niet benutten is slechts een kortstondige dwaling op de weg naar perfectie: in principe zijn maatschappelijke problemen oplosbaar. Betere methoden vormen daartoe de uitkomst.

Beleid wordt voorgesteld als ware het een instrument ter realisatie van bepaalde doeleinden. Door de wetenschap geproduceerde objectieve kennis vormt de basis ter beheersing van het sociale leven en geeft richting aan innovatie en verandering. In deze context is rationaliteit het handelen dat zich onderwerpt aan de verkozen uitkomst, gegeven de aanwezigheid van concurrerende alternatieven.

Het kritisch-theoretische discours neemt deels afstand van het systeem-analytische discours. Beleid zou gericht moeten zijn op de vorming en instandhouding van instituties in de leefwereld die dienen ter ondersteuning van de systeemwereld. Hoewel er kritiek is op de kolonisering van de leefwereld door de instrumentele rationaliteit van de systeemwereld, wordt de wetenschappelijke rationaliteit niet verlaten maar aangevuld met criteria en maatstaven uit andere rationaliteiten. In navolging van Habermas willen voorstanders opnieuw leven blazen in Kant's verlichte rede ter bevrijding van het individu uit de totalitaire beheersing van de instrumentele rationaliteit. Dat kennis in de sociale wetenschappen en beleidsevaluatie soms verwordt tot een slaaf ten dienste van manipulatie en controle wordt gezien als een perversiteit die het gevolg is van verkeerd gebruik. Wetenschappelijke kennis op zichzelf is goed.

Ondanks de verschillen tussen het systeem-analytische en kritisch-theoretisch discours wordt in beide gevallen gesproken over een in wezen logische en zinvolle wereld gegrondvest op de Rede als de universele vaste fundering. Voorts zijn er raakvlakken tussen systeem-analytische en kritische benaderingen voor wat betreft de functie die wordt toegekend aan beleidsevaluatie. Binnen de systeem-analytische beschouwingswijzen vervult beleidsevaluatie schijnbaar een neutrale informatie-verstrekende functie voor hen die zich een rol toekennen in het besluitvormingsproces over beleid. Op basis van deze neutrale kennis kan men komen tot een objectieve beoordeling. Kritische benaderingen menen dat beleidsevaluatie is verworden tot een instrument van het management ter legitimering en controle van beslissingen. Zij wensen beleidsevaluatie te zien als een voertuig voor democratische verantwoording en publiek debat en willen haar funderen in normatieve principes. Beleidsevaluaties kunnen mensen echter ook 'spiegels voorhouden' (Idenburg, van Soomeren en Gossink, 1993) en op deze wijze dienen als een moment van bezinning op het handelen. Beleidsevaluaties kunnen ook een manier zijn om met elkaar in gesprek te komen of om 'gedeelde betekenissen genereren' (Fortuin, 1994b). Reflectie op het eigen handelen en/of conversaties kunnen uitmonden in een 'toenemend (zelf)inzicht en wederzijds begrip' (Abma, 1991ab, 1992; Guba en Lincoln, 1989). Deze reflexieve en dialogische functie van evaluatie wordt in het volgende hoofdstuk nader verkend.

Noten

1 Hierbij baseer ik mij op de literatuur over beleidsevaluatie en een tweetal casuïstieken die recentelijk (in de Nederlandse zorgsector) zijn uitgevoerd. De suggestie om een aantal concrete gevallen te bespreken kwam van Tom van der Grinten en Marianne Donker. Ze droegen beide een casus aan die zij kenmerkend achten voor de wijze waarop beleidsevaluatie wordt besproken, beschreven en gepraktiseerd in de zorgsector. De eerste casus betreft een tien jaar durende evaluatie van de gezondheidszorg in Almere, de tweede casus gaat over een drie jaar durende evaluatie van een preventie-programma ter voorkoming van eenzaamheid bij oudere weduwen. Naast bestudering van documenten (onderzoeksvoorstellen, gepresenteerde papers op congressen, tussen- en eindrapporten) heb ik gesprekken gevoerd met Herman Sixma die tien jaar lang als onderzoeker bij het Almere-project was betrokken en met Karel Geelen die als onderzoekscoördinator optrad bij de evaluatie van preventie-programma's in de geestelijke gezondheidszorg. Voorts baseer ik mij op een tweetal gastcollege's die door Paula van Lammeren, onderzoekster van het preventie-project voor weduwen, werden verzorgd in het kader van het onderwijsblok 'Beleidsonderzoek' voor vierde-jaars studenten van de opleiding Beleid en Management van de Gezondheidszorg aan de Erasmus universiteit. De analyse is aan de respondenten toegezonden voor commentaar en/of aanvullingen. Herman Sixma meende dat het fragment over Almere goed weergeeft waarmee hij en andere onderzoekers hebben geworsteld. Hij voegde eraan toe dat hij nu bij de aanvang van een evaluatie meer reflectie zou inbouwen, meer aandacht aan de bruikbaarheid van bevindingen zou schenken, en ruimhartiger gebruik zou maken van kwalitatieve methoden ter aanvulling van het cijfermateriaal. Karel Geelen en Paula van Lammeren vonden de beschrijving helder. Paula van Lammeren zei dat ze zich niet bewust was van de waarden en opvattingen die haar evaluatie informeerden, en vond de explicatie daarvan verhelderend. Ter aanvulling zag zij graag dat in de tekst werd verwezen naar de gehanteerde (beleids)theorie. De meer specifieke aanvullingen en/of correcties zijn verwerkt.

2 Nadere analyse van Tyler's werk leert dat hij weldegelijk oog had voor het proces en de achtergrond van beleid, voor waarderingen en voor tussentijdse bijstellingen. Zijn benadering werd in die tijd echter geïnterpreteerd als een aanbeveling om slechts twee soorten gegevens te verzamelen, over doelen en uitkomsten.

3 In de sociologie wordt een vergelijkbare benadering gepropageerd E. Suchman (1967). De benadering verworft eveneens aanhang in andere sectoren. Zo kan *Management-By-Objectives* worden gezien als een doel-gebaseerde benadering, toegepast in de sfeer van organisaties. Individuen en groepen individuen moeten hun doelen definiëren en worden nadien door het management beoordeeld op basis van de mate waarin zij die doelen hebben bereikt.

4 De systeem-analytische benadering is in de VS ontwikkeld op het departement voor defensie onder secretaris R. McNamara. Het model, ontleend aan de micro-economische theorie en vertaald naar de menselijke dienstverlening, kreeg steun van vele functionarissen werkzaam bij de (federale) overheid. Onder meer bij A. Rivlin, vroegere assistent-secretaris van het ministerie voor gezondheid, onderwijs en welzijn. Zij was groot voorstander van het model en lid van de groep die in 1965 de kosten-baten-analyse introduceerde binnen het betreffende departement. In de loop der tijd is de systeem-analytische benadering steeds verder uitgebreid en geavanceerd. Rossi en Freeman (1985) hebben een belangrijke bijdrage aan de theorie geleverd.

5 Aanvankelijk werden in het onderzoeksvoorstel democratisering en decentralisatie wel opgenomen als sleutelbegrippen. De onderzoekers achtten het "verstandig uit te zoeken waar welke invloed en inbreng tot nu toe voor verschillende partijen hebben gegoiden en waar knelpunten door bepaalde partijen worden gevoeld". (NHI/NZI, 24 november 1983, p. 5). Een terugrapportage via een subgroep aan de stuurgroep zou de basis kunnen vormen om criteria op te stellen. Gedacht werd aan een 'actie-onderzoek', maar dit wordt niet uitgewerkt (ibid, p. 7). In

de eindrapportage is dit geheel verdwenen.

6 Uitvoeringsprocessen worden hier benaderd als mechanismen met een doel-rationeel karakter. Veranderingen in de uitvoering worden niet als functioneel opgevat, het falen van de uitvoering wordt primair toegeschreven aan bestuursinterne factoren, en de benadering leidt tot een visie waarin de gevonden belemmerende factoren alsnog onder rationeel beheer worden gebracht. Een andere kijk op processen is die waar processen de uitkomst zijn van een wisselwerking tussen bestuursinterne en externe maatschappelijke ontwikkelingen. Deze laten zich niet beoordelen naar het resultaat dat er het einde van zou vormen, maar naar de kwaliteit van hun verloop en naar de kracht van hun vervolg. Zie voor een kritische analyse: J.B.D. Simonis, 1987.

7 Dit is een benadering die ook in Nederland aan populariteit wint (Chen en Rossi, 1981). Het model kan worden gezien als een poging tot een verdere rationalisering en verwetenschappelijking van beleidsevaluatie. De achterliggende gedachte is dat falend beleid primair een gevolg is van het feit dat het ontwerp van het programma en de evaluatie niet adequaat zijn gearticuleerd. Volgens de theorie-gedreven benadering wordt het ontwerp ontwikkeld op basis van sociaal-wetenschappelijke theorieën over wat een programma 'echt' kan. Bij voorkeur gebeurt dit in een stadium waarin het programma nog niet vaststaat. Wanneer er (nog) geen adequate set van theorieën voorhanden is, wat nogal eens voorkomt in de sociale wetenschappen, wordt voorgesteld de theorie-gedreven benadering te modelleren naar wat econometristen wel 'model-specificatie' noemen.

8 In Nederlandse psychologie bestaat een uitgebreide onderzoekstraditie op dit gebied. De Jong-Gierveld, Stevens, Dykstra, Van Tilburg en Linnemann zijn vooraanstaand. In deze traditie staat een cognitieve benadering centraal. De mens is een denkend wezen dat elke ervaring subjectief interpreteert en evalueert. Eenzaamheid wordt binnen deze traditie gezien als "het subjectief ervaren van een onplezierig of ontoelaatbaar gemis aan (kwaliteit van) bepaalde sociale relaties. (...) Het gaat daarbij om een verschil tussen de gerealiseerde contacten met andere mensen en de contacten zoals men die voor zichzelf zou wensen." (De Jong-Gierveld in P. van Lammeren, 1993, p. 3). Merk op dat de Carthesiaanse en positivistische uitgangspunten die aan deze theorie ten grondslag liggen, overeenkomen met de uitgangspunten waarin de methodologie wortelt, onder andere de mens als een coherent, rationeel en stabiel subject. Hierdoor bestaat er een grote mate van resonantie tussen theorie en methodologie.

9 Dit model is ontwikkeld door N. Stevens. Zie: Paula van Lammeren en Karel Geelen (1995, p. 12).

10 Trots vertelde de onderzoekster dat de eerste 1000 exemplaren reeds zijn uitverkocht, en dat er een nieuwe oplage van 2000 stuks aankomt (telefonisch contact, januari 1996). Gezien de enorme belangstelling voor de brochure, constateerde zij dat er behoefte is aan informatie over hoe om te gaan met weduwen.

11 Deze 'leefwereld' wordt in de theorie van Habermas onderscheiden van de 'systeemwereld.' De systeemwereld van economie en staat zorgt voor de materiële (re)productie van de samenleving. Deze is mogelijk dankzij de structuren die zorgen voor de symbolische reproductie in de leefwereld. Het communicatieve handelen in de leefwereld vormt de basis voor de vorming van gedeelde waarden en normen, de in standhouding van instituties en identiteiten. Het probleem van deze tijd is dat de leefwereld steeds meer wordt aangetast door de dominantie van de systeemwereld. Zie voor een samenvatting van Habermas' theorie van het communicatieve handelen: H. Kunneman (1986).

12 Er wordt door deze critici uitgegaan van tamelijk gesloten, homogene systemen die onveranderlijk zijn, en die nodig vervangen moeten worden door een flexibel, humaan systeem!

Alsof er geen enkele instabiliteit, ruis en ruimte zou zijn in deze systemen. Alsof systemen niet altijd al van nature gefragmenteerd, gedifferentieerd en vol lekkende gaten zijn. Postmodernisten staan kritisch ten opzichte van de technisch-instrumentele rationaliteit en perfecte (Weberiaanse/Tayloriaanse/Fordistische) organisatie, maar zij zullen in tegenstelling tot de hier besproken critici niet het gesloten of totalitaire, maar het open en instabiele karakter proberen op te sporen. Er is in hun ogen geen systeem dat niet lekt. Monolieten zijn ficties. Ook repressieve en controlerende operaties zullen op den duur worden besmet door het clandestiene of nomadische. Het zoeken naar veelheid, diffusie, periferie, uitzaaiing etcetera komt voort uit de overweging dat juist het representeren van de organisatie als monoliet juist een reproductie betekent van 'de' organisatie. Laat 'de' monoliet verdwijnen en vervang haar door een netwerk van praktijken die onder spanning staan en onderwerp zijn van uitdaging en weerstand (Abma, 1995b).

13 Met deze kritische elementen, die overigens binnen de organisatie-theorie minder weerklank hebben gevonden dan de bureaucratie als superieure organisatie, heeft Weber één van de meest paradoxale bijdragen aan de organisatie-theorie geleverd. Dit geldt eveneens voor diens bijdrage aan de kennis- en wetenschapstheorie. Deze is vanwege diens ideaal-typische en modelmatige denken omarmd door positivisten, tegelijk laten hermeneutici zich aanspreken door zijn Verstandende methode.

14 In verband met politieke belangen is het niet handig om als beleidsmaker openlijk te erkennen dat veel onderzoek dient om de besluitvorming uit te stellen of te manipuleren.

15 A. Ringeling (1993) laat zich inspireren door de vier door Snellen onderscheiden rationaliteiten, te weten de juridische, wetenschappelijke, economische en politieke. Binnen deze rationaliteiten worden bepaalde waarden en maatstaven geïmplementeerd. In de juridische wereld gaat het om maatstaven als formele en materiële gelding. In de wetenschappelijke wereld gelden maatstaven als doelbereiking en effectiviteit. In de economische rationaliteit staan efficiency en (neven)effecten voorop. In de politieke rationaliteit gaat het om verdeling en de politieke orde. Elk van de vier genoemde rationaliteiten kent waarden die kunnen dienen als maatstaven voor de evaluatie van beleid.

16 Volgens een kritisch-theoretisch discours is 'de' werkelijkheid weliswaar in eerste instantie een produkt van intensieve interacties tussen betekenisgevende actoren. Betekenissen krijgen in de loop der geschiedenis een objectificeerbaar karakter.

17 Merk op dat de waarden en uitgangspunten die het sturingsdiscours informeren, resoneren met het discours waarvan de evaluatie is doortrokken; controle en beheersing, rationaliteit, voorspelbaarheid en de schending tussen object/bestuurde systeem/niet-overheid en subject/besturend orgaan/overheid (vergelijk: van Twist, 1994, p. 44; Kensen, 1995b, p. 7).

18 De argumentatie is kort toegelicht en becommentarieerd in het inleidende hoofdstuk in vergelijking met het constructivisme en het postmodernisme. Een meer gedetailleerde uitwerking van dit principiële argument vindt de lezer in hoofdstuk 3 en 4.

19 Ook wel wordt gesproken van een onderzoeks/waarheidsparadigma versus praktisch/actie/professioneel 'paradigma' (van de Vall, 1980).

20 Dit refereert aan een heftig dispuut tussen Campbell als voorstander van interne validiteit en Cronbach als verdediger van externe validiteit. Voorondersteld wordt dat er een 'trade off' is tussen interne en externe validiteit: toename van de een, betekent afname van de ander.

21 In het geval van het preventieproject wilden onderzoekers in verband met de sociale wenselijkheid de deelnemers niet informeren dat de cursus werd onderzocht. De participerende instellingen zagen in het onderzoek evenwel een mooie aanleiding om publiciteit te krijgen.

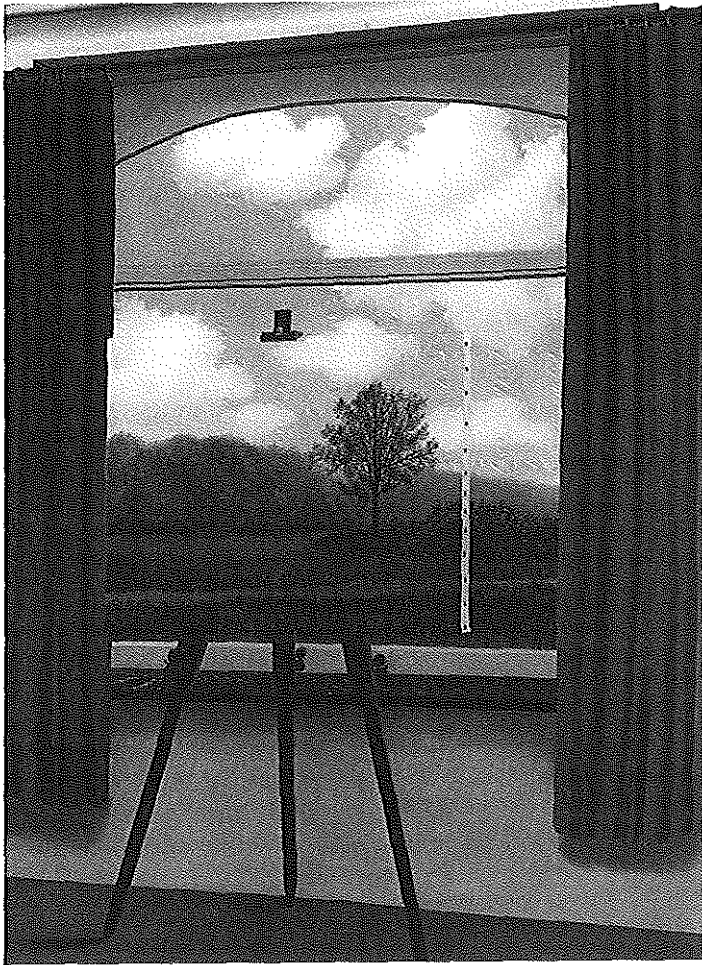
Zodoende konden zij via kranten weduwen werven voor de cursus. Er verschenen kranteberichten waarbij deelnemers werden gezocht voor een cursus die "deel uit maakt van een landelijk onderzoek waarbij de effecten van de cursus worden onderzocht." (van Lammeren, 1993, p. 8).

22 Naast het openingscitaat waarmee Marianne Donker het voorwoord begint zijn er enkele korte uitspraken van de deelnemers of groepsleidsters te vinden in de tekst zelf. Deze citaten zijn zeer ontroerend en vormen een plezierige aanvulling op de cijfermatige presentatie van bevindingen in frequentietabellen en staafdiagrammen. Ze versterken de authenticiteit. De lezer wordt versterkt in het idee dat de onderzoekers 'echt' met de vrouwen hebben gesproken en dat de bevindingen betrouwbaar zijn.

23 Zoals Verbitteren of verbeteren (van Lammeren, 1995) of In contact met weduwen (Elze, e.a., 1994).

24 Deze keuze van het begrip enlightenment voor het gebruik van evaluatie is niet zonder ironie als metafoor voor de ideologie van wetenschappelijke vooruitgang. Modernen vierden de triomf van de combinatie van wetenschappelijke kennis en instrumentalistische en utilitaire waarden door zich hiërarchisch te onderscheiden van de middeleeuwse, mystische, onredelijke, barbaarse niet-modernen. Zij waren de verlichte geesten, dit was de periode van de Verlichting.

3 Responsieve beleidsevaluatie in transformatie



René Magritte, 1898-1967, *La condition humaine I*, 1933, Olieverf op doek, particuliere verzameling.

3.1 Inleiding

In reactie op de ervaren onvrede over het dominante discours vormt zich eind zestiger jaren een informele groep van onderwijskundig onderzoekers die met elkaar discussiëren over vormen van evaluatie die meer recht doen aan interactieve processen en de context van beleid. Naast een verbreding van de focus, zou een evaluator rekening moeten houden met de belangen, waarden en beleefde ervaringen van mensen. Dit vereist op zijn minst een andere methode, attitude en rol voor de evaluator. *Responsief* is het door Robert Stake (1975) gemunte begrip dat verwijst naar een 'methode' waarin het ontwerp zich geleidelijk ontwikkelt op basis van de *issues* die zich aandienen in de *natuurlijke setting*. De evaluator treedt op als een soort sociaal-antropoloog die ieder geval beschouwt als uniek. Het publiek breidt zich uit naar lokale belanghebbenden, inclusief beleidsuitvoerders en de groepen waarop het beleid is gericht. Vooral de democratische en ethische werkwijze spreken tot de verbeelding van een stel auteurs - Egon Guba en Yvonna Lincoln - die zich vervolgens, mede onder invloed van kritiek, met name toeleggen op de verdere methodologische uitwerking en theoretische onderbouwing. Daarmee blijft de betekenis niet identiek. Door de verplaatsing van het begrip 'responsief' naar andere contexten - waar andere actoren en discussies worden gevoerd - verschuift de betekenis. Zo ontstaan graduele, maar belangrijke verschillen binnen de wijze waarop responsieve beleidsevaluatie wordt besproken, beschreven en gepraktiseerd. In dit hoofdstuk wordt dit veelal onderbelichte discours verkend, en onderzocht op de opvattingen over beleid, kennis, wetenschap en samenleving die erin worden ge(re)produceerd¹.

3.2 Elk geval, een uniek verhaal

Oogsten van de Wabash vallei²

Responsieve beleidsevaluatie heeft een historie die teruggaat naar ontwikkelingen die zich voltrokken in de onderwijskunde in de Verenigde Staten aan het einde van de jaren vijftig. De lancering van de Spoetnik in oktober 1957 krenkte de nationale trots van de Amerikanen, en het duurde niet lang voordat een zondebok was gevonden; het falen werd toegeschreven aan het onderwijs, en dit stimuleerde vervolgens een beleid dat erop gericht was om talenten eerder te signaleren en het leren te versnellen. Zo ontstond behoefte aan evaluatie en deze werd in het midden van de jaren zestig verder gestimuleerd toen zorgen over ongelijkheden in het onderwijs de federale overheid aanzetten om grootschalige welzijns- en onderwijsprogramma's te starten. En ofschoon onderwijskundig onderzoekers wel enige ervaring hadden met het afnemen van tests bij individuele leerlingen, was er geen methode voorhanden om deze grootschalige beleidsprogramma's te evalueren. Pioniers die evaluaties uitvoerden volgens de principes zoals uiteengezet door Tyler³, werden geconfronteerd met allerlei problemen; het bleek bijvoorbeeld moeilijk om beleidsuitvoerders te overtuigen dat de operationalisering valide waren en in vele gevallen konden geen

significante verschillen worden geconstateerd tussen de experimentele- en controlegroep. Gedeelde interesse en affiniteit brachten verscheidene onderwijskundig onderzoekers in het Midwesten van de VS ergens halverwege de jaren zestig bij elkaar in een informele groep genoemd naar de datum van de eerste bijeenkomst; 12 mei. Scriven⁴, Cronbach en Robert Stake leverden allen een belangrijke bijdrage aan deze groep⁵.

In dit gistende klimaat floreerden innovatieve ideeën. Robert Stake's in de onderwijskundige evaluatie beroemd⁶ geworden artikel *The countenance of educational evaluation* (1967) geeft de collectieve *state of mind* van dat moment weer. Hij beargumenteert dat de focus van uitkomsten naar interactieve processen en context zou moeten worden uitgebreid om een beter inzicht te krijgen in het beleid. Een ander belangrijk punt is dat evaluatie bestaat uit een tweetal componenten, te weten: descriptie en beoordeling⁷. De evaluator kan niet volstaan met beschrijvende informatie, maar dient te komen tot een waardering. Stake was hierbij van mening dat een evaluator niet tot een oordeel kan komen door doelen als maatstaf te aanvaarden, omdat een evaluatie wordt verricht voor meerdere belanghebbenden. Het plurale waardepatroon van belanghebbenden en het ontbreken van consensus over waarden plaatst de evaluator voor de kwestie hoe met verschillende waarden en belangen moet worden omgegaan. Deze vraag heeft Stake en diens collegae⁸ aan het *Centre for Instructional Research and Curriculum Evaluation* (CIRCE) van de universiteit van Illinois sindsdien beziggehouden. Van grote invloed op het denken van Stake is de nauwe samenwerking met een stel Britse collegae verbonden aan het *Centre for Applied Research in Education*⁹ (CARE) in East Anglia. Naast Parlett en Hamilton's (1972/1976) pleidooi voor een verschuiving van een 'agricultureel-botanisch' naar 'antropologisch paradigma', spreekt vooral Barry MacDonald's democratische evaluatie (1974)¹⁰ tot de verbeelding.

Robert Stake's responsieve evaluatie

Geleidelijk realiseert Stake zich dat het niet voldoende is om de aspecten waarop het onderzoek is gericht te verbreden van uitkomsten naar processen en context, maar dat het noodzakelijk is om rekening te houden met andere issues, waaronder politieke vragen. Tijdens een *sabbatical year* in Zweden in 1973 vindt hij een begrip dat tot uitdrukking brengt wat hem voor ogen staat: responsieve evaluatie (interview, 1994). Hij karakteriseert de benadering als volgt: "Een (onderwijskundige) evaluatie is een responsieve evaluatie als het zich meer direct richt op programma activiteiten dan op programma intenties; reageert op publiekseisen voor informatie; en als naar de verschillende aanwezige waarden-perspectieven wordt verwezen in het rapporteren van het succes en falen van het programma." (1975, p. 14) Responsieve evaluatie werkt niet vanuit een vooropgezet ontwerp. Daar het op papier vastgelegde programma - geformaliseerde, officiële blauwdrukken - zelden als zodanig wordt aangetroffen in de praktijk, wordt uitgegaan van issues. 'Issues' reflecteert beter [dan doelen, of hypothesen] de complexiteit, onmiddellijkheid en waardering (ibid, p. 16). Het ontwerp - voor zover daar nog van kan worden gesproken - vloeit geleidelijk voort uit conversaties met diverse betrokkenen en observatie van activiteiten.

Elke situatie wordt beschouwd als een *uniek geval*, en elk geval heeft een eigen verhaal te vertellen. Dit impliceert dat gevallen niet kunnen worden vergeleken op basis van een set van criteria; dat zou immers geen recht doen aan de uniciteit. Elk geval wordt benaderd met de vraag welke problemen betrokkenen in die specifieke situatie ervaren¹¹. Het is van belang om open te staan voor wat er gebeurt, omdat voorafgaand aan de evaluatie meestal te weinig informatie voorhanden is om relevante variabelen vast te stellen. Het specificeren van zogenaamde kritische 'succes' variabelen is moeizaam, omdat het succes van een activiteit zoals in elk ontwikkelings- en leerproces door een verscheidenheid van a-specifieke, opeenvolgende leer-momenten wordt bepaald. Die momenten zijn vooraf niet in te schatten en kunnen niet worden versmald tot een paar uitkomst- en interveniërende variabelen. Culturele, sociale, institutionele en psychologische variabelen werken op een complexe manier op elkaar in en resulteren in een uniek patroon van gebeurtenissen, gewoonten, opinies en werkstijlen. Personen spelen hierin naar de overtuiging van Stake een centrale rol; want ondanks alle pogingen tot standaardisatie, is het vaak aan de spontaniteit en intuïtie van personen te danken dat een programma slaagt in de ene situatie, terwijl het faalt in een andere context.

Als evaluator toont Stake zich gevoelig voor de waarden en interpretatiekaders van de betrokkenen. Hij spreekt geen oordeel uit over het beleid, maar ondersteunt anderen door het geven van gedetailleerde gevalsbeschrijvingen bij het komen tot een oordeel. Deze werkwijze stemt overeen met de wens om bij te dragen aan de ontwikkeling van de praktijk door een beroep op de specifieke (ervarings-)deskundigheden van mensen en door de eigen vermogens aan te spreken. Mensen die het programma uitvoeren, erin participeren en het leiden, zo is de gedachte, beschikken over veel meer kennis dan de evaluator die nog moet ontdekken wat er gebeurt. Door uit te gaan van de kennis van betrokkenen wordt de kans op acceptatie vergroot en neemt de weerstand die een evaluatie oproept af. Tevens wordt voorkomen dat de evaluator de verantwoordelijkheid van lokale belanghebbenden overneemt en hen mogelijkheden ontnemt om zelf macht en invloed uit te oefenen op de evaluatie. Verder brengt Stake naar voren dat een responsieve evaluator zich ontvankelijk zou moeten opstellen, vergelijkbaar met een sociaal antropoloog, journalist of dichter. Zij willen hun lezers stimuleren, maar zijn terughoudend als het gaat om het manipuleren van een fenomeen. Uiteindelijk moet de evaluatie uitmonden in een *portret* dat de lezer een plaatsvervangende ervaring geeft. Verhalen - die in termen van personen, tijden, plaatsen en gebeurtenissen worden geconceptualiseerd - kunnen een plaatsvervangende ervaring geven. De evaluator moet daarom beschikken over de kunst van het vertellen van verhalen. Stake heeft daarbij een stijl voor ogen die complexiteit portretteert en uitdrukking geeft aan holistische impressies, stemmingen, en het mysterie van ervaringen (1975, p. 23).

Kennis uit een responsieve evaluatie is meer concreet en contextueel, en sluit aan bij de natuurlijke manieren waarop mensen informatie assimileren en begrip krijgen. Mensen laten zich volgens Stake namelijk meer leiden door kennis gebaseerd op persoonlijke ervaringen, dan door formele kennis. Praktijkontwikkeling door het

meer rationeel aanwenden van betere informatie of door het beter begrijpen van jezelf, is - zo is de gedachte - geworteld in veranderingen op een meer basaal niveau: iemand verandert door *nieuwe ervaringen* toe te voegen aan bestaande; deze geven aanleiding tot een herdefiniëring van problemen en mogelijke oplossingen. Intuïtief gaat iemand denken over alternatieve oplossingen (Stake, 1986, p. 90). Om aan te sluiten bij dit ervaringsleren moet een evaluatie voorzien in een maximum aan plaatsvervangende ervaringen. Een responsieve evaluator draagt als een soort zaakwaarnemer niet alleen de bevindingen, maar ook de opgedane ervaringen over aan de betrokkenen die een ervaring uit de eerste hand missen. Directe ervaring is een efficiënte, omvattende en bevredigende manier om begrip te creëren, maar dikwijls onmogelijk om te realiseren. Plaatsvervangende ervaringen fungeren als een substituuut voor een directe ervaring. Stake spreekt zich hiermee niet uit tegen formele wetenschappelijke kennis, maar wijst erop dat te vaak exclusief wordt gesteund op die kennis en te vaak wordt vergeten dat verandering door de gedisciplineerde verzameling van ervaringen en 'experimentele' logica beter aansluit bij 'natuurlijke' vormen van kennen. Deze *evolutionaire verandering* ondersteunt het *zelf-corrigerende* vermogen van de praktijk.

Op het moment dat evaluatoren worstelen met het probleem van 'onderbenutting' claimt Stake dat men meer relevante gegevens verkrijgt wanneer de evaluator zich ontvankelijk opstelt voor de specifieke situatie door het volgen van een voortrollend ontwerp en als evaluaties de aandachtspunten van zoveel mogelijk belanghebbenden omvatten. Het gaat er dus niet slechts om onderzoeksbevindingen beter over te dragen, maar om vanaf het begin na te gaan wat relevant is voor de mensen in de onderzochte setting. Met dit praktische argument dat men niet alleen zorgvuldig moet overwegen welk *soort gegevens* relevant zijn, maar ook *voor wie*¹² deze informatie is bedoeld, introduceert Stake tevens een politieke stijl. In zijn ogen is niet alleen de beleidsmaker eigenaar van de informatie, maar vooral de lokale belanghebbenden, waaronder de beleidsuitvoerders (in geval van bijvoorbeeld een onderwijs-evaluatie zijn dat docenten) en de doelgroepen waarvoor het beleid is bedoeld. Deze uitbreiding van publieksgroepen geeft uitdrukking aan de wens om kennis en informatie te delen. De naturalistische, dienstverlenende en empathische werkwijze wordt nog steeds door Robert Stake en collegae (Stake, e.a. 1991) gepraktiseerd bij de evaluatie van onderwijs-programma's.

3.3 Vele verhalen verbinden

Stake's voorstel voor responsieve evaluatie wordt door Egon Guba en Yvonna Lincoln geïnterpreteerd als een pleidooi voor een meer democratische en ethische werkwijze¹³; het begrip 'responsief' betekent voor hen dat evaluatie in *samenspraak* met en vanuit respect voor anderen tot stand komt. Overtuigd door hun eigen ervaringen en de argumenten van Stake, beginnen Lincoln en Guba¹⁴ expliciete aandacht te geven aan theoretische en methodologische overwegingen (Lincoln, interview, 1994). Dit in reactie op de kritiek van onder meer Scriven dat betrokkenen niet deskundig en de evaluatie niet wetenschappelijk zou zijn. Lincoln en Guba (1986a) stellen evenwel dat

responsieve evaluatie een 'gedisciplineerde vorm van onderzoek' is, en leggen zich toe op het formuleren van methodische strategieën en een set van procedures en criteria ter legitimering van kennisclaims. Zij propageren een benadering¹⁵ waarbij a) beleid wordt gezien als een complexe en dynamische praktijk die in de lokale context door verschillende belanghebbenden op uiteenlopende (en vaak conflicterende) manieren wordt geïnterpreteerd; b) de opzet zich geleidelijk ontwikkelt op basis van issues van belanghebbenden; c) het uitvoeren van een evaluatie niet als een technisch en analytisch procédé wordt gezien, maar als een onderhandelingsproces waar belanghebbenden via een wederzijdse uitwisseling en confrontatie trachten om tot een gedeelde constructie te komen; d) de evaluator niet optreedt als een expert, maar als bemiddelaar, facilitator en change-agent; e) bevindingen niet worden gecomprimeerd tot een set van conclusies en aanbevelingen, maar in de vorm van een 'agenda van onderhandeling' worden gepresenteerd; f) de functie verschuift van het meten en voorspellen van effecten, naar het verhogen van het inzicht en (wederzijds) begrip voor de uiteenlopende constructies en achterliggende waardensystemen.

3.3.1 Onderhandelen over issues

Guba en Lincoln (1987; 1989) zijn geïnteresseerd in de uiteenlopende betekenissen die verschillende belanghebbenden toekennen aan beleid. Het doel is om te komen tot een gedeelde constructie, maar zelfs al ontstaat er geen consensus dan kan de evaluatie wel resulteren in een verhoging van het inzicht in de eigen constructies en in een herziening in de zin dat men meer of beter is geïnformeerd¹⁶. Om betekenissen te begrijpen moet een evaluator zelf participeren in de onderzochte situatie. Andersom moeten belanghebbenden participeren in het onderzoek. Actieve participatie van belanghebbenden is van belang, omdat zij ervaringsdeskundigheid bezitten die de evaluator mist. Niet minder belangrijk is dat belanghebbenden, juist omdat de bevindingen consequenties voor hen kunnen hebben, recht hebben om invloed uit te oefenen op de bevindingen door hun stem te laten horen. Voorts geldt dat wanneer voorbij wordt gegaan aan de ervaringen van belanghebbende actoren, de beleefde werkelijkheid wordt vervangen door een 'betere' constructie die niet de hunne is. De kans is dan groot dat bevindingen niet worden herkend en geaccepteerd, maar worden ervaren als opgelegd. Om dit te voorkomen worden belanghebbenden daarom betrokken. Niet als informatieverstrekkers of gebruikers van informatie, maar als *actieve deelnemers* (Greene, 1988a, p. 81). Betekenisvolle participatie wordt opgevat als gedeelde besluitvorming. De belanghebbenden en de evaluator moeten gezamenlijk de *gehele* procedure beheren. Belanghebbenden worden dus niet gezien als adviseurs of consultants, maar als actieve, betrokken *partners* in onderzoek met een primaire verantwoordelijkheid voor het bepalen van de inhoud van de evaluatie.

Responsieve evaluatie start met het verkennen van belanghebbenden en het in gezamenlijke onderhandeling bepalen van deelname. Na een eerste identificatie en selectie wordt het proces van betekenis-vermeerdering gestart: dit houdt in dat een zo groot mogelijke variatie van betekenissen wordt gegenereerd. Betekenis vermeerdering

speelt zich eerst af binnen een bepaalde kring van belanghebbenden, om vervolgens te worden uitgebreid naar andere kringen en de confrontatie tussen kringen belanghebbenden. In het stadium van constructie vermeerdering is het doel zoveel mogelijk variatie te genereren en om een ieder binnen de kring der belanghebbenden in de gelegenheid te stellen om een stem te laten horen. De onderzoeker is niet geïnteresseerd in een algemene, homogene of gemiddelde constructie, maar juist in een zo groot mogelijk variëteit en heterogeniteit van constructies. Constructie - vermeerdering begint in concreto met het benaderen van een willekeurige respondent¹⁷ die in een ongestructureerd interview wordt uitgenodigd om in persoonlijke bewoordingen zijn of haar interpretatie te geven van het beleid, en de issues¹⁸ waarop de evaluatie zich zou moeten richten.

Om variatie te genereren wordt de respondent gevraagd een tweede respondent te noemen die anders denkt. De gegevens verkregen uit het eerste gesprek worden direct geanalyseerd, en vormen de inbreng voor het volgende gesprek, nadat de tweede respondent de kans heeft gekregen zijn of haar interpretatie te geven. Zodoende levert het tweede gesprek niet alleen informatie op over de betreffende respondent, maar eveneens een kritiek op de eerste constructie. De onderzoeker analyseert de informatie en benadert vervolgens de door de tweede respondent voorgestelde respondent, en zo verder. Als de verschillende constructies vorm krijgen, zullen sommige issues meer saillant lijken dan andere, omdat ze vaker terugkeren in gesprekken. Gaandeweg treedt er een zekere clustering of convergentie op door bepaalde op de voorgrond tredende issues nader te onderzoeken. Dit is het begin van een gedeelde constructie. De regel is dat de onderzoeker zich richt op verschillen¹⁹. Er vindt een verdieping plaats door respondenten te benaderen die deze controversiële issues kunnen aanscherpen of articuleren. De gerichtheid op bepaalde issues betekent niet dat de variatie wordt uitgeschakeld. Zo kan het aantal aandachtspunten worden versmald, maar er rond de issues nog steeds een grote diversiteit van constructies bestaan. Ook nu zijn niet zozeer de overeenkomsten alswel de discrepanties en fricties tussen constructies interessant.

Het proces van vermeerdering en verdieping herhaalt zich met nieuwe respondenten totdat: a) geen nieuwe informatie meer wordt verkregen en er als het ware verzadiging optreedt in de zin dat er geen nieuw zaken boven tafel komen; en b) respondenten de geloofwaardigheid van het verzamelde materiaal onderschrijven (Guba en Lincoln, 1989, p. 207). Het is van belang dat de onderzoeker respondenten een tweede en derde kans geeft om de kritiek te uiten op een bepaald gedeelde constructie-in-wording. Dit voorkomt niet alleen blinde vlekken, maar geeft actoren het gevoel dat hun inbreng serieus wordt genomen. Het voorleggen van interpretaties en het vragen om een respons daarop is in dit verband te zien als een verificatie-procedure ten behoeve van de onderzoeker, en eveneens als een werkwijze om de aandacht en betrokkenheid van mensen vast te houden en om voeling te houden met wat hen beweegt. Want als mensen zich niet kunnen herkennen in datgene wat de evaluator naar voren brengt, of als de beelden geen reactie - negatief dan wel positief - oproepen dan is de kans aanwezig dat het onderzoek niets teweeg brengt. De evaluator merkt dit

snel genoeg. Als het onderzoek geen snaar raakt, dan kan geen zinvol contact worden onderhouden en stopt het proces. Energie, belangstelling en enthousiasme lopen terug en de invloed, beheersing en geloofwaardigheid van de evaluator staat op het spel. Als het proces slaagt dan zal de onderzoeker uiteindelijk voor de dag komen met een gedeelde - misschien consensuele - constructie²⁰ die de betekenissen van (een bepaalde groep) belanghebbenden reflecteert (ibid, p. 208).

Vervolgens kunnen verschillende groepen belanghebbenden met elkaar worden geconfronteerd via een *agenda voor onderhandeling* (ibid, p. 218). De issues van de verschillende groepen worden zorgvuldig beschreven en in verband gebracht met het achterliggende waardepatroon van iedere groep. De controversiële issues en achterliggende redenen (kennis-tekorten, waarden-verschillen) worden beschreven. Deze beschrijving, die bij voorkeur wordt ondersteund door het citeren van 'verbatim' uit het materiaal van de onderzoeker, moet een plaatsvervangende ervaring geven. Uiteindelijk wordt de agenda met issues ingebracht op een onderhandelingsbijeenkomst. Het proces wordt bij voorkeur uitgevoerd met meerdere belanghebbende groepen. De vertegenwoordiging van groepen in de onderhandeling is participatief in kwalitatief opzicht: belanghebbende groepen kiezen zelf de afgevaardigden op basis van criteria die zij relevant achten (ibid, p. 220). De enige beperking is dat vertegenwoordigers moeten werken onder condities van een productieve 'hermeneutische dialectiek', zoals integriteit, competentie, delen van macht, bereidheid om te veranderen en tijd en energie willen inzetten. Het proces wordt beëindigd wanneer consensus is bereikt over controversiële issues of, indien dit niet mogelijk is, een minimaal aantal gedeelde constructies is geëvolueerd. De opdrachtgever heeft geen vetorecht in dit spel. De onderhandeling wordt uiteindelijk beëindigd als (logistieke) middelen uitgeput raken. Wanneer er consensus is bereikt, kan actie worden ondernomen, partiële en incomplete 'oplossingen' induceren verder (deel)onderzoek.

3.3.2 Verhoogd inzicht, wederzijds begrip, en verandering

Een evaluatie begint volgens Guba en Lincoln met het genereren en articuleren van issues, ontwikkelt zich via een onderhandelingsproces, en kan eventueel uitmonden in een gedeelde constructie over de bevindingen en uitkomsten. Ofschoon consensus de inzet is, wordt onderkend dat een gedeelde constructie niet altijd een reële uitkomst is. Ervan uitgaande dat verschillende actoren verschillende waarden en belangen hebben, moet de onderzoeker zijn voorbereid op conflicten en onenigheid als uitkomst van het interactieve evaluatieproces. Responsieve evaluatie wordt op zo'n manier uitgevoerd dat het de evaluator en betrokkenen een verhoogd inzicht geeft in hun eigen situatie en dat zij passende acties voor verandering ontwikkelen. Het gaat er echter allereerst om dat mensen een beter inzicht krijgen in zichzelf, in wie zij zijn, in wat de betekenis is van hun activiteiten. Actie is niet in alle gevallen belangrijk, waar het om gaat is dat de onderzoeker mensen stimuleert en voorziet van tactieken om gevolg te geven aan hun recht op actie²¹ (Lincoln, interview, 1994). Guba en Lincoln's politieke

aspiratie is om het actorschap van de mens te herstellen: mensen maken constructies van de hen omringende wereld en passen hun constructies aan op basis van nieuwe informatie. Actoren, zo veronderstellen zij, stellen zich hierbij actief op door op zoek te gaan naar nieuwe informatie. Voorts zijn mensen in staat tot (zelf) re-constructie, dat wil zeggen dat zij hun biografie en gebeurtenissen tot onderwerp kunnen maken van re-constructie (wie was ik, wie ben ik, en wie zou ik willen zijn?). Verondersteld wordt dat mensen bereid zijn om te handelen op basis van deze reconstructies. Responsieve evaluatie doet, met andere woorden, een appèl op deze vermogens en wil processen van re-constructie faciliteren.

Responsieve evaluatie kan leiden tot een reconstructie van 'vastgeroeste' constructies door mensen te confronteren met andere constructies zodat ze dingen in een ander licht gaan zien. Constructies worden telkens opnieuw uitgedaagd wanneer nieuwe informatie en/of een betere verwerking van informatie beschikbaar komt. Dit is echter niet onproblematisch: constructies²² hebben de neiging om zichzelf te bevestigen, omdat mensen zijn geneigd om alleen die informatie te filteren die past in het onderschreven waarnemingskader: "Een constructie zal waarschijnlijk zichzelf bevestigen. Wat geldt als informatie of bewijs binnen die constructie wordt gedeeltelijk bepaald door de constructie zelf (...) Constructies zijn dus zelf-bevestigend en zelf-vernieuwend. Constructies, zoals andere vormen van kennis, zijn in staat om contrasterende bewijzen af te schermen, door hun eigen aard." (ibid, p. 145) Het induceren van veranderingen is niet een zaak van het verhogen van het bewustzijn of het introduceren van nieuwe rationele overwegingen, maar "een zaak van het begrijpen van de problematische aard van constructie." (ibid, p. 145) Constructies zijn verankerd in beelden die mensen van zichzelf hebben. Mensen hebben de neiging om verstrikt te raken hun zelf-beelden, en verandering vereist het vermogen om deze zelfbeelden te zien en kritisch te beschouwen. Responsieve evaluatie doet een beroep op het vermogen van mensen om hun eigen werkelijkheid te her-kaderen. De inzet is om het palet van mogelijke constructies te verrijken, bestaande constructies beter te informeren en onjuiste constructies te corrigeren. Deze her-educatie kan mensen persoonlijk bevrijden en bekrachtigen, en uitmonden in sociale transformatie.

3.3.3 Evaluator als bemiddelaar, facilitator en change-agent

In een responsieve evaluatie verschuift de focus van doelen, intenties en beslissingen naar de issues van belanghebbenden. Deze zijn in de meeste gevallen niet a-priori voorspelbaar, waardoor het vooraf selecteren en ontwikkelen van instrumenten onmogelijk wordt. Verder geldt dat zelfs als de issues geconstrueerd zijn, deze vaak vanwege hun aard niet met behulp van bestaande instrumenten, of die op conventionele manier worden ontwikkeld, gemeten kunnen worden. Dat komt omdat veel issues niet over technische vragen gaan, maar sociale, politieke, religieuze, culturele, esthetische en andere niet technische aspecten betreffen (Guba en Lincoln, 1987, p. 82). Conventionele ontwerpen, instrumenten en methoden schieten hier tekort. Om een responsieve evaluatie te kunnen uitvoeren zijn adaptieve en 'herprogrammeerbare'

waarnemingsinstrumenten nodig. De mens is daartoe het best in staat. Vandaar dat een responsieve evaluator *zelf* instrument is. Een mens is flexibel en responsief en beschikt (in potentie) over vermogens om fijne nuances en subtiele variaties waar te nemen en om dit helder en indringend over te dragen aan anderen. De vereiste ambachtelijke vaardigheden onderscheiden zich in die zin dat een responsieve evaluator goed moet kunnen observeren en interviewen. Voorts moet zij of hij kunnen schrijven als een historicus om op verhelderende en indringende wijze beelden over te dragen.

Guba en Lincoln menen dat beleidsevaluatie onvermijdelijk een politieke agenda dient en instrument wordt voor strategische positionering (ibid, p. 79). Pluraliteit van waarden en belangen leidt onvermijdelijk tot pluraliteit van oordelen over het beleid en de wenselijkheid van veranderingen. Dikwijls bemoeilijkt deze pluraliteit de communicatie tussen actoren. In geval van conflicten kan het zelfs tot impasses leiden, terwijl evaluaties juist worden verricht om verbeterende verandering te induceren. Er kan in geval van onenigheid of conflict geen actie worden ondernomen tenzij één of ander compromis wordt bereikt tussen de variëteit van interpretaties (of één van de vele actoren moet over voldoende macht beschikken om het besluitvormingsproces te domineren, een conditie die steeds zeldzamer wordt in een democratische, pluralistische samenleving). Verschillen in constructies over het beleid en de wenselijkheid van veranderingen worden niet opgelost door louter rationele argumenten, maar door politieke onderhandeling (ibid, p. 80). De evaluator vervult hierin een belangrijke rol als bemiddelaar en facilitator. Het is aan de evaluator om voorwaarden te scheppen voor een open onderhandelingsproces tussen gelijkwaardige gesprekspartners. Soms treedt de evaluator daarbij op als advocaat om hen die in een achterstandspositie verkeren te ondersteunen²³. Om de communicatie en uitwisseling te faciliteren expliciteert de evaluator ideeën, vragen en antwoorden die leven bij partijen. De evaluator is daartoe in staat, omdat hij of zij zich intensief heeft bewogen tussen participanten, belanghebbenden en respondenten en daarmee een gevarieerder beeld heeft van de set van constructies dan wie ook. De rol van bemiddelaar en facilitator vereisen interpersoonlijke en communicatieve vaardigheden in de sfeer van samenwerking, onderhandeling en conflicthantering.

Een responsieve evaluator moet voorts om effectief te zijn diversiteit appreciëren, uiteenlopende waarden en interpretaties respecteren en kansen om verschillen bespreekbaar te maken verwelkomen. Het is iemand die over persoonlijke kwaliteiten als eerlijkheid, respect en moed beschikt (ibid, p. 85). Zijn of haar integriteit moet boven alle verdenking staan. Zonder dat verliest een responsieve evaluator een ingrediënt zonder welke een responsieve evaluatie niet kan worden uitgevoerd: *vertrouwen*. Er mag ook geen twijfel bestaan ten aanzien van de professionele competentie; training en ervaring die niet alleen ambachtelijke vaardigheden maar ook sociale, politieke en interpersoonlijke vaardigheden betreffen moeten duidelijk demonstreerbaar zijn. Verder moet een responsieve evaluator ambiguitet en frustratie tolereren en zich bewust zijn van de mogelijkheid dat hij of zij gebruikt kan worden door cliënten of andere machtige partijen, alsook van het feit dat belanghebbenden, individueel of in groepen, kunnen liegen, misleiden, maskeren ... Om samen te werken

en actoren niet voor een *fait accompli* te stellen, moet de evaluator een deel van de controle over de evaluatie prijsgeven.

Verdere verschuiving van betekenis door verplaatsing

Guba en Lincoln interpreteren het door Stake geïntroduceerde begrip 'responsief' op een bepaalde manier, en hiermee verschuift de betekenis in andere richting dan bijvoorbeeld in handen van Thomas Schwandt. Terwijl eerstgenoemden zich herkennen in de meer democratische en ethische werkwijze, voelt Schwandt zich vooral aangetrokken tot de 'antropologische sensitiviteit' voor de concrete details en beleefde ervaringen van mensen (1990a) en de morele dimensies van evaluatie (1989a; 1991). Net als Stake spreekt Schwandt over evaluatie als een zaak van de evaluator; deze moet een poëtische beschrijving maken die bijdraagt aan het verhogen van het bewustzijn. Schwandt (interview, zomer 1994) vergelijkt de evaluator ook wel met een 'sociale criticus'; diens functie is om de voorhanden zijnde perceptie te verrijken door een intenser, scherperzinniger, levendiger beeld onder de aandacht te brengen²⁴. Guba en Lincoln, en in navolging van hen ook Jennifer Greene, benadrukken daarentegen dat evaluatie een *gezamenlijke* onderhandeling is tussen de evaluator en belanghebbenden. Robert Stake's pleidooi voor een verruiming van de publieksgroepen voor wie de evaluatie wordt verricht, wordt door hen geradicaliseerd door te stellen dat evaluatie met anderen moet worden uitgevoerd. De evaluator is in hun ogen niet in de eerste plaats een sociaal-anthropoloog of sociaal criticus, maar vooral een facilitator, bemiddelaar en change-agent. De verschuiving van de betekenis van het begrip 'responsief' houdt hiermee niet op. In een geval waar de evaluatie werd geïnspireerd door het werk van Guba en Lincoln, treedt een subtiele verschuiving van betekenis op door verplaatsing naar een andere context.

3.4 Overbruggen van communicatiestoornissen

Begin 1991 benaderde de gemeente Rotterdam het Nederlands Instituut voor Maatschappelijke Opbouw (momenteel het Verwey-Jonker instituut) met het verzoek om een 'procesevaluatie' uit te voeren naar sociale vernieuwing. Het onderzoeksinstituut ging akkoord met de opdracht en voorjaar 1991 werd gestart met de opzet en uitvoering van de evaluatie. Het project werd in januari 1994 afgerond met een syntheserapport. Daarin staat dat het "belangrijkste kenmerk van de onderzoeksaanpak was dat we probeerden om verschillende 'lezingen' ('constructies') van zoveel mogelijk betrokkenen met elkaar te confronteren, om zo tot een gedeelde constructie te komen." (Fortuin, 1994a, p. 71) Aangegeven wordt dat criteria voor beoordeling niet eenzijdig konden worden ontleend aan de beleidsmaker. Laatstgenoemde deed volgens de evaluator juist een beroep op andere actoren om het 'beleid' een betekenisvolle inhoud te geven. Dat was bijvoorbeeld de reden waarom in de beleidsnota van de gemeente een aantal pagina's onbeschreven was. De blanco bladzijden symboliseerden een uitnodiging aan alle burgers en ondernemers om ideeën te genereren om sociale vernieuwing tot een succes te maken. De onderzoeker probeerde de wens om een

nieuwe verhouding tussen overheid en burgers gestalte te geven, te ondersteunen door communicatiestoommisen en botsende beleidsstijlen te beschrijven als startpunt voor een dialoog (ibid p. 7). De onderzoeker zag zich voor de opgave staan om als een soort tolk de communicatie tussen naast elkaar bestaande groepen te faciliteren. Methodisch betekende dit dat "we niet uit kunnen gaan van een vooropgezet begrip van sociale vernieuwing. We moeten nagaan welke betekenis het begrip in de praktijk krijgt in de handen van verschillende actoren, en hoe die verschillende betekenissen elkaar beïnvloeden" (Fortuin en Hovingh, 1992, p. 9).

De evaluatie vond plaats in drie actiegebieden (Het Nieuwe Westen, de omliggende wijken van de Kop van Zuid en Hoogvliet)²⁵. Deze 'gevallen' waren gekozen op basis van hun onderlinge verscheidenheid in sociaal-geografisch opzicht, qua noodzaak van sociale vernieuwing, en qua leiderschap. De vraagstelling was open:

"Op welke manier dragen procesmatige aspecten van sociale vernieuwingsactiviteiten in de drie actiegebieden bij aan de vergroting van de vitaliteit van relaties in het maatschappelijke veld. Welke positie nemen bewoners daarbij in?" (ibid, p. 18).

Het ontwerp was niet vooraf vastgelegd, maar werd gestuurd door de gesignaleerde knelpunten en de betekenissen die betrokkenen in de drie actiegebieden aan het begrip sociale vernieuwing verleenden. Na een eerste globale verkenning van de drie actiegebieden volgde een eerste voortgangsnota (Fortuin, 1991), waarin de drie gebieden worden geschetst. De uniciteit van de gevallen wordt benadrukt door de gebieden als aparte 'gehelen' te beschrijven. Wel wordt een vergelijkbare opbouw gehanteerd; de plaats van handeling, het actorennetwerk, en de knelpunten. Waar in de Kop van Zuid en omringende wijken de bewonersorganisaties het voortouw nemen, staat in Hoogvliet de deelgemeente centraal. Wel tracht men in elk gebied, elk op zijn wijze, de mogelijkheden voor de bewonersinbreng te versterken. In zijn algemeenheid signaleerde de onderzoeker dat voortdurende reorganisaties en wisselingen van personen op gemeentelijk niveau de opbouw van relaties in de weg staan. Als aanbeveling werd opgenomen dat een meer stabiele organisatie en gedifferentieerde interactie bevorderend kan werken als het gaat om de samenwerking.

Na deze globale verkenning werd het onderzoek verlegd naar 'sociale uitvindingen'. Aan betrokkenen in de actiegebieden werd gevraagd om te beschrijven wat sociale vernieuwing voor hen betekende en welke 'sociale uitvindingen' zij als voorbeeld van sociale vernieuwing beschouwden. Zo ontwikkelde het ontwerp zich in samenspraak tussen de onderzoeker en betrokkenen. In elk gebied werd een bepaald project aangewezen. In een van de wijken in de Kop van Zuid was dat het project 'Punt 50'. De onderzoeker benadrukte dat dit project geen eenduidige betekenis had:

"Er zijn mensen die het een speel-o-theek noemen, voor anderen is het een informatiepunt Gezondheid (en in het begin noemden ze het een wijkgezondheidswijzer), voor anderen is het vooral een ontmoetingspunt voor

vrouwen in Feijenoord. Je kunt het ook zien als een sociaal vernieuwings-project, en als we het toch over sociale vernieuwing hebben, het is ook de werkplek van een Banenpooler. Of wat dacht je van 'speerpunt van het Gezonde Stadbeleid', misschien wel deel van de internationale Gezonde Stadbeweging, met verbindingen naar de Wereldgezondheidsorganisatie. We zullen zien dat het eigenlijk van alles wat is" (ibid, 1992, p. 23).

Wat de onderzoeker na gesprekken met betrokkenen in de wijk Feijenoord - opbouwwerkers, vrouwen, deskundigen van de Gemeentelijke GezondheidsDienst (GGD), gemeente-ambtenaren etcetera - onder meer interesseerde, was de (on)gelijkwaardige samenwerking tussen gemeentelijke diensten en bewoners. Andere issues waaraan de onderzoeker aandacht heeft gegeven in dit specifieke actiegebied zijn de structurele problemen en de spanning tussen 'traditionele waarden' en sociale vernieuwing.

Wat betreft de samenwerking constateerde de onderzoeker dat uit de veelvoud aan betekenissen toegekend aan Punt 50 er op gemeentelijk niveau een bepaalde betekenis ging overheersen, namelijk van Punt 50 als zijnde een gezondheidszorgproject. De onderzoeker probeerde het proces van betekenisgeving te traceren. Hij signaleerde dat diegenen die het initiatief namen tot het project - een groep laagopgeleide vrouwen die elkaar al jaren ontmoetten in een buurthuis - het gevoel hadden dat anderen zich het project toeëigenden zonder oog te hebben voor de betekenis die de initiatiefneemsters aan het project toekenden. De onderzoeker vreesde dat wanneer 'Punt 50' te boek zou komen te staan als een 'Gezonde Stad' project de waarde (en de allocatie van middelen) ervan eenzijdig zou worden beoordeeld in termen van gezondheidswinst. In een memo van 30 augustus 1993 waarin de onderzoeker al schrijvende probeerde te achterhalen hoe dit proces werkte, staat te lezen dat het probleem niet eenzijdig bij politici ligt die aandringen op zichtbare resultaten, maar eveneens verweven is met de strijd binnen de GGD tussen hen die Gezonde Stad zijn toegenegden maar geen adequate beoordelingsmaatstaven kunnen vinden en zij die gezondheidswinst wensen te operationaliseren in medisch-epidemiologische indicatoren. Om dit proces te keren probeerde de onderzoeker zijn invloed aan te wenden door de betekenis van direct betrokken burgers meer gewicht te geven in zijn onderzoeksverslag, en door de problematiek in een wetenschappelijk artikel uiteen te zetten (Fortuin, 1993).

Zoals gezegd hechte de onderzoeker eraan om verschillende actoren die elkaar normaliter niet ontmoeten gezamenlijk in gesprek te brengen en communicatiestoornissen te overbruggen. Hij maakte hierbij een keuze om meer gewicht toe te kennen aan bewoners in het geval waarin hun ervaringen onder tafel dreigden te geraken. De tijdelijk opgezette formele platforms²⁶ vervulden hierin een belangrijke functie. Daar werden bijvoorbeeld de concept-rapportages besproken. Ook de 'member checks' vervulden hierin een belangrijke functie: "Een aanzienlijk aantal van hen [respondenten] heeft dat zeer gewaardeerd [terugkoppelen van de tekst van hun interview] ... Sommigen lieten de tekst onder collega's circuleren om met hen van

gedachten te wisselen over onderwerpen die aan de orde waren gekomen" (Fortuin en Hovingh, 1992, p. 15). Zo faciliteerde de evaluatie de onderlinge interactie en communicatie, waarbij de evaluator overigens constateerde dat niet alle actoren even actief konden investeren en worden betrokken gelet op de complexe 'infrastructuur', vereiste competentie tot onderhandeling, en interesse. Onderhandelen vindt altijd volgens bepaalde spelregels plaats, die voor de ene belanghebbende gemakkelijker hanteerbaar zijn dan voor de andere. Ervaring leerde dat condities voor het onderzoek zijn gelegen in het open staan voor andermans constructie, bereidheid om te veranderen en om van elkaar te leren. Het paradoxale is dat een dergelijke houding niet kan worden afgedwongen, en zeker niet met een contract (Abma, 1992; Fortuin, 1994b).

"Om lering te trekken" uit de "vluchtige empirie" werden tussendoor een intern voortgangsverslag (oktober, 1991) en een tweetal bestuurlijke nota's *Berichten uit de Samenleving* (november, 1992; december 1993) gepresenteerd als inbreng voor de politieke besluitvorming. Deze rapportages hadden niet "de status van een eindoordeel", maar vormden een basis om met elkaar in gesprek komen. In de tweede nota worden bijvoorbeeld de drie door deelnemers aangewezen 'sociale uitvindingen' op het terrein van sociale vernieuwing nader geportretteerd. Hier treft de lezer onder meer een nauwgezette beschrijving van het zojuist al aangehaalde project 'Punt 50' in Feijenoord. De lezer krijgt rijk geschakeerde beschrijvingen. De impressionistische stijl en het 'natuurlijk' taalgebruik geven de lezer een soort plaatsvervangende ervaring. Authenticiteit wordt onder meer bereikt door het in de marge opnemen van citaten van onderzochten en fragmenten uit dag- en logboeken. De wetenschappelijke legitimiteit wordt versterkt door het citeren van auteurs, een uiteenzetting van gevolgde procedures om de geloofwaardigheid te bevorderen, en het opnemen van een zogenaamd 'audit-rapport' waarin een 'auditor' (een soort boekhouder die de kwaliteit van het onderzoek bewaakt) een verklaring allegt (Abma, 1994b). Door het auditrapport als bijlage op te nemen in het evaluatierapport wordt het lezerspubliek in staat gesteld om te bepalen of de bevindingen zijn gegrond in de 'ruwe' data, en of de wijze waarop de data zijn verwerkt tot een argument logisch en coherent is. Om de interpretatie niet op een gezaghebbende wijze "dicht te timmeren" en lezers de gelegenheid te geven om de tekst zelf te interpreteren zijn geen conclusies en aanbevelingen geformuleerd. Wel zijn in het syntheserapport "enige lessen" getrokken uit de opgedane ervaringen.

3.5 Opvattingen over beleid, kennis, wetenschap en samenleving

Tot nu toe zijn verschillende interpretaties van het door Robert Stake geïntroduceerde begrip 'responsief' besproken. Stake benadert een geval met de vraag welke problemen betrokkenen in die specifieke situatie ervaren en gaat te werk als een sociaal-anthropoloog die sensitief is voor beleefde ervaringen van mensen. Het doel is om inzicht te geven, in plaats van te verklaren. Thomas Schwandt (1989a; 1990a; 1991) ziet zichzelf als sociale criticus die mensen in lokale gemeenschappen bewust maakt van de waarde van bepaalde activiteiten. Egon Guba en Yvonna Lincoln zijn geïnteresseerd in de uiteenlopende betekenisconstructies en de acties die verschillende

belanghebbenden op grond daarvan nemen. Evaluatie is een vorm van onderhandeling en de evaluator treedt op als facilitator, bemiddelaar en change-agent. Het doel is gelegen in het bereiken van een gedeelde constructie, en als dat niet lukt, in een verhoogd (wederzijds) begrip en verandering in termen van re-constructie van opvattingen. Waar Guba en Lincoln ervan uitgaan dat communicatie relatief soepel verloopt als daar afspraken over worden gemaakt, toont Fortuin zich gevoelig voor de stoornissen in de communicatie tussen belanghebbenden. Hij heeft weinig vertrouwen in 'legalistische oplossingen', zoals een contract, om onderlinge relaties te reguleren. Het doel is gelegen in het overbruggen van de kloven tussen naast elkaar bestaande groepen, bijvoorbeeld tussen gemeentelijke instanties en bewoners. Hierbij ziet Fortuin meer een rol weggelegd als *tolk* dan als bemiddelaar, facilitator of change-agent. De verschillen tussen de auteurs zijn belangrijk, maar niet groot, zeker wanneer ze worden vergeleken met de opvattingen over beleid, kennis, wetenschap en samenleving in dominante discourses.

3.5.1 Beleid als praktijk in een zelfsturende samenleving

Beleid is in de ogen van besproken auteurs geen instrument, maar een complexe en dynamische praktijk die vorm krijgt in een samenspel tussen vele actoren (Kensen, 1995b). In afwezigheid van een centrale sturende actor, zullen actoren met elkaar onderhandelen²⁷. In dit spel dient een beleidsnota als een grensobject waaromheen een spel wordt gespeeld (van der Lyke, 1994). Maatschappelijke problemen worden niet 'opgelost' door objectieve indicatoren en abstracte kennis te genereren, maar moeten telkens opnieuw worden doorleefd en verwerkt door mensen in specifieke situaties. Uitvoerende professionals spelen hierin een belangrijke rol. Zij zullen in confrontatie met de concrete eisen en gebruikmakend van de bestaande beleidsruimte maatregelen afstemmen op de lokale situatie. In dat opzicht kan worden gesproken van een zelfsturende (versus verwetenschappelijke) samenleving (Schwandt, 1992). Het heeft daarom weinig zin om te streven naar optimale oplossingen voor het aanpakken van maatschappelijke problemen die worden gedemonstreerd en getest in de samenleving, en waarin na een eventuele fase van ontwikkeling en modificatie²⁸ een evaluatie uitsluitsel moet geven over de merites zodat het beleid als een soort blauwdruk breder geïmplementeerd kan worden. Vaak wordt door onderzoekers die conventionele wetenschapsopvattingen praktiseren wel onderkend dat de algemene oplossing moet worden afgestemd op of aangepast aan de specifieke situatie. Dit is een onderkenning van lokale, contextuele verschillen. Het probleem is echter dat een conventionele methodologie met eisen ten aanzien van interne validiteit de context zoveel mogelijk uitsluit, en daarmee het gevaar loopt om als irrelevant te worden afgedaan op lokaalniveau. Dit verklaart mede de onderbenutting van gegevens (Guba en Lincoln, 1989, p. 37).

Het heeft uitgaande van beleid als een discursieve praktijk weinig zin om beleid te beoordelen naar de mate waarin de uitvoering conform de plannen en beleidsdoelen is uitgevoerd. Responsieve evaluatie richt zich niet op het ontdekken van de algemene

werking, maar op het verhelderen van specifiek beleid in lokale contexten. Uitgangspunt is de constatering dat als een beleid is toegesneden op een bepaalde situatie dit nog niets zegt over de waarde ervan onder andere omstandigheden. Het succes of falen van beleid is altijd afhankelijk van lokale contexten, lokale belanghebbende en lokale waarden (Guba en Lincoln, 1989, p. 107). Wat 'werkt' in een bepaalde context hoeft niet noodzakelijkerwijs ook te werken in een andere context. Oplossingen kunnen niet zonder meer worden toegepast in andere situaties; oplossingen worden net zoveel beïnvloed door de specifieke lokale context als zij deze zelf beïnvloeden. Het is niet mogelijk om te garanderen dat een bepaald beleid overal en voor altijd kan worden gebruikt. Natuurlijk kan men op basis van de verrichte evaluaties bedenken of het beleid ook zal werken in andere situaties, maar dat vereist dat men beschikking heeft over rijk geschakeerde beschrijvende informatie van zowel de setting waarin de evaluatie plaatsvond alsmede van de context waar naar toe men het beleid wil overdragen. Daarom zegt Kees Fortuin: "Lessen trekken uit dit onderzoek zonder daarbij de beschrijving van de situatie te betrekken waaruit lessen getrokken worden, bevestigt waarschijnlijk alleen maar het denken in blauwdrukken, waar wij ons tegen verzetten." (Fortuin en Hovingh, 1992, p. 189). Daar oplossingen variabel zijn en geen algemene strekkingskracht bezitten is de taak van een responsieve evaluator primair gelegen in het beschrijven en interpreteren van unieke situaties. Het is de lezer/gebruiker die uiteindelijk het beste kan beoordelen of kennis overdraagbaar is van de ene context naar de andere. Er is altijd een *vertaalslag* nodig, een aanpassing en afstemming op de specifieke eisen van een bepaalde situatie.

Een tweede belangrijke karakteristiek van lokale contexten waarin het beleid wordt gepraktiseerd is de waarden-pluraliteit van de belanghebbenden waarvoor de evaluatie wordt verricht (Guba en Lincoln, 1987, p. 74). Daar wij leven in een plurale samenleving wordt de evaluator geconfronteerd met verschillende waarden (Guba en Lincoln, 1989, p. 35). Het plurale waardepatroon leidt tot de onvermijdelijke conclusie dat een bepaald beleid als waardevol kan worden aangemerkt door de ene groep, terwijl de partij die andere waarden aanhangt haar als waardeloos kan verwerpen. Conventionele evaluaties neigen de doeleinden van beleid te accepteren, en vertonen daarmee een 'management bias' (ibid, p. 32). Beleidmakers claimen een monopolie in het formuleren van vragen, hetgeen anderen hun politieke rechten ontnemt. Vaak bestaat er een 'behaaglijke relatie' tussen beleidmaker en evaluator die tot beider voordeel strekt: "de eerste blijft buiten schot en de tweede verzekert zich van inkomen, en een vervolg-contract" (ibid, p. 38). Er is geen noodzaak om beleidmakers uit te sluiten, maar het uitgaan van consensus betekent het uitsluiten of negeren van verschillen en het domineren van één bepaalde visie, wat geen recht doet aan de pluraliteit van waarden (ibid, 37). Een onderzoeker die responsieve evaluatie praktiseert wil recht doen aan pluraliteit en zoveel mogelijk belanghebbenden een kans geven om hun ervaringen, waarden en belangen kenbaar te maken en uit te wisselen in een gesprek.

3.5.2 Rijk geschakeerde en gesitueerde kennis

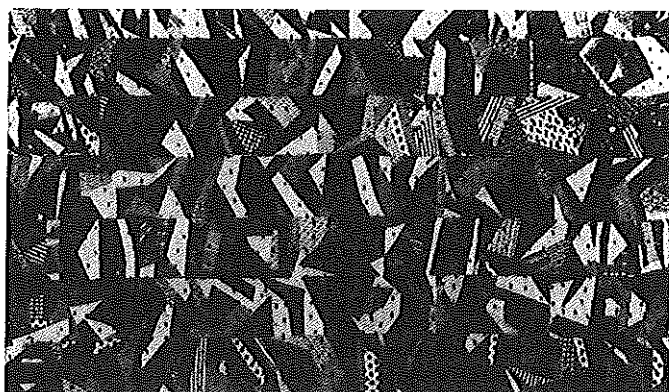
In de teksten van besproken auteurs wordt kennis gezien als de uitkomst van een actieve interpretatie (versus passieve onthulling) door de onderzoeker. Dit vloeit voort uit het idee dat mensen actieve constructors zijn van 'de' werkelijkheid: zij interpreteren en creëren hun werkelijkheid. Persoonlijke ervaringen en 'tacit knowledge' (stilzwijgende kennis) spelen hierin een belangrijke rol. Robert Stake kent hierbij een grote macht toe aan de onderzoeker, en heeft relatief weinig vertrouwen in sociale mechanismen ter correctie van de persoonlijke bias. Representatie is in zijn ogen uitermate problematisch; we denken dat de wereld buiten ons is gelegen, terwijl het misschien niet meer is dan een mentale weerspiegeling van wat we zelf ervaren (Stake en Kerr, 1994). Ironie en het spotten met 'de' werkelijkheid is een strategie om de lezer te herinneren aan de radicale feilbaarheid van kennis; dat kennis altijd persoonlijk en cultureel gekleurd en incompleet is (ibid, p. 3). Het werk van de Belgische schilder René Magritte vormt hierbij een inspiratiebron; hij anticipeerde aan het begin van deze eeuw al op de acceptatie van het idee dat kennis wordt geconstrueerd, en niet ontdekt of onthuld (zie reproductie aan het begin van dit hoofdstuk).

Guba en Lincoln (1989) benadrukken dat onderzoekers 'de' werkelijkheid niet op hun eentje betekenis verlenen. Kennis is een product van een sociaal-politiek onderhandelingsproces. Mensen zijn verschillend gesocialiseerd, en daarmee verschillen hun referentiekaders eveneens. Dit impliceert dat mensen niet per definitie dezelfde betekenis hechten aan 'de' werkelijkheid, maar dat zij in intensieve interacties tot gedeelde constructies kunnen komen. Er is met andere woorden niet één waarheid. Wat waarheid is, is relatief en gebonden aan de sociale context waarin deze zich ontplooft. Het is daarom dat een responsieve evaluator continu alert dient te zijn, moet zoeken, naar uitdagingen voor de heersende constructie, om datgene wat wordt aangehangen te verfijnen, te veranderen, of zelfs te verwerpen in het voordeel van iets anders. Indien niets anders, dan vervangt responsieve evaluatie de zekerheid, zo gemakkelijk verondersteld door de conventionele onderzoeker, overtuigd als zij of hij is van de gevonden 'realiteit', met de ambitieuze bescheidenheid die past bij het inzicht dat iemand nooit kan weten hoe de dingen werkelijk zijn; dat iemands constructie over hoe de dingen zijn is gecreëerd door het onderzoek zelf en niet wordt bepaald door een of ander mysterieuze 'natuur' (Guba en Lincoln, 1989, p. 47-48). Deze auteurs wensen anderen te beschermen tegen hen die menen de Waarheid gevonden te hebben. Zij verzetten zich tegen het totalitaire karakter dat een aanspraak op 'feiten' kan hebben²⁹.

Betrokkenheid en empathie wordt door alle besproken auteurs belangrijk gevonden. Het idee dat de onderzoeker-onderzochte relatie objectief en afstandelijk kan en moet zijn, wordt verworpen³⁰. Interactie tussen object en subject is onvermijdelijk. Zeker het onderzoeks'object' in de sociale wetenschappen maakt het onmogelijk om een niet-interactieve positie in te nemen. Simpel gezegd: objecten, vooral als het mensen zijn, hebben de neiging om terug te praten. Het is bijna onmogelijk om zich in te beelden dat menselijk gedrag niet wordt beïnvloed door de context waarin het plaatsvindt. Er wordt zodoende afstand genomen van het (post)positivisme; volgens deze theorie heeft de werkelijkheid een objectief karakter.

De werkelijkheid is kenbaar, mits we beschikken over perfecte waarnemingsapparaten. Daarmee wordt niet het geloof verlaten dat we eens (als we de beschikking hebben over perfecte instrumenten) kunnen doordringen in de werkelijke realiteit. Dus ofschoon het post-positivisme erkent dat 'subjectiviteit' onvermijdelijk is, blijft objectiviteit behouden als een regulerend ideaal. Dit wordt gerealiseerd door het gebruik van een gemodificeerde experimentele methodologie die zowel de vertekening door de onderzoeker alsmede de verstoring door de omgeving controleert. Het object-subject dualisme wordt hiermee binnen het post-positivisme niet verlaten, maar vervangen door de notie van reactiviteit, gecontroleerd door een stringente methodologie. Hoewel Stake en de andere besproken auteurs afstand willen nemen van het object-subject dualisme dat mensen reduceert tot objecten, wordt op het moment dat allerlei methodische strategieën, procedures en criteria worden geïntroduceerd in zekere zin toch weer teruggevallen op het idee dat het mogelijk is en moet zijn om de ware of oorspronkelijke betekenis te kennen. Deze inconsistentie treedt ook aan het licht wanneer auteurs streven naar een gelijktrekking van verschillende betekenissen tot een gedeelde constructie. Ik kom hier in hoofdstuk 4 uitvoerig op terug.

Er wordt door deze auteurs veel waarde gehecht aan het bestuderen van unieke gevallen. Deze worden bewust geselecteerd om zoveel mogelijk interessante informatie te verkrijgen. Gevallen worden dus niet a-select gekozen als een dwarsdoorsnede van de populatie, zoals gebruikelijk wanneer wordt gestreefd naar context-vrije kennis en nomothetische generalisaties. Het doel van een responsieve evaluatie is juist gelegen het verschaffen van tijd- en plaatsgebonden kennis. Het is de gebruiker, en niet de onderzoeker, die op basis van ervaringskennis generaliseert. De onderzoeker moet rijk geschakeerde beschrijvingen maken om deze 'naturalistische generalisatie' te ondersteunen. Niet alleen het concept van generalisatie wordt daarmee geherformuleerd, dat geldt eveneens voor het daar nauw mee verweven concept van causaliteit. Auteurs kennen vooral waarde toe aan complexe patronen, aan meezijdig, wederzijds interacterende relaties. Deze patronen kunnen worden vergeleken met een quilt; er is een zekere ordening, maar deze is niet gedetermineerd of determinerend.



Quilt.

De wereld is zo gecompliceerd, chaotisch en verweven dat het bijna onmogelijk is om alle draden die al deze interacties verbinden te ontrafelen. Een vlinder in Beijing kan een storm ontketenen in New York. Voorts hebben deze interacties richting, noch dwingende uitkomst. Patronen kunnen iets van deze complexiteit begrijpelijk maken door gebeurtenissen te relateren aan een set van andere onderling verbonden gebeurtenissen. Het denken in patronen complementeert het idee van holisme/contextualisme. Door zich te richten op het patroon van elkaar wederzijds beïnvloedende gebeurtenissen wordt indirect afstand genomen van eenvoudige manipuleerbare sturing. Er wordt waarde gehecht aan idiografische - lokale, gesitueerde of geval-specifieke - interpretaties. Dit lijkt voor de hand liggend gezien de opvattingen over verklaringen als patronen.

De tijd- en plaatsgebonden kennis en complexe interpretaties komen tot uitdrukking in de stijl van presenteren. Rijk geschakeerde portretten geven tijd- en plaatsgebonden informatie. Gebeurtenissen staan niet op zichzelf, maar zijn met elkaar verweven in een bijna onontwarbare kluwen die niet een gedetermineerde richting heeft. Personen spelen een belangrijke rol in verhalen, en er is veel oog voor toevalligheden. Kees Fortuin zegt: "De alles overheersende indruk die wijzelf aan het onderzoek overhouden is dat het leven heel anders in elkaar kan zitten dan het model dat wij ervan hebben geconstrueerd. Wij hebben in Feijenoord gezien hoe weinig planmatig de ontwikkeling van een project kan verlopen, hoezeer het afhankelijk is van 'toevalligheden'" (Fortuin en Hovingh, 1992, p. 189). En verderop: "Wanneer we de werkelijkheid via een beleidsmodel benaderen, dan zien we kennelijk dingen over het hoofd. En wanneer we vernieuwen, dan vernieuwen we de dingen die we relevant vinden om te vernieuwen. Persoonlijke, irrationele factoren beschouwen we als ruis. Er lijkt geen logica in te zitten. Je kunt er geen beleid op maken, dus is het niet belangrijk als je iets wilt veranderen. Het blijkt echter wel belangrijk te zijn" (ibid, p. 191). Hij vermoedt dat responsieve evaluatie een bijdrage kan leveren aan het verhelderen van die variabelen die "de ziel van verandering raken" (ibid, p. 192). Hoewel wij natuurlijk nooit weten hoe veranderingen *echt* verlopen, geven deze observaties wel aan dat responsieve evaluatie een *ander* type kennis genereert. Kennis die mensen plaatsvervangende ervaringen geeft en wellicht geschikter is om acties te genereren.

Om ervaringen op indringende wijze over te dragen worden verschillende symbolische vormen gebruikt; naast tekst, bijvoorbeeld foto's (zie bijvoorbeeld Stake e.a, 1991). Dit houdt een erkenning in dat niet alle media even geschikt zijn om bepaalde ervaringen over te dragen. Woorden schieten soms tekort. Om complexiteit over te dragen wordt verder veelvuldig gebruik gemaakt van metaforen en andere stijlfiguren. De figuurlijke manier van spreken stelt de auteur in staat om in een paar woorden een complex beeld over te dragen. Door te schrijven in een 'natuurlijke' taal wordt aangesloten bij de ervaringswereld van mensen, en wordt bovendien meer recht gedaan aan de figuurlijke betekenis van woorden. Het verlies van exactheid wordt geaccepteerd; een letterlijke, niet-figuratieve wetenschappelijke taal (zo die al mogelijk is) heeft ook tekortkomingen. Eén van de problemen van een gevalsbeschrijving is dat het de lezer kan overspoelen met een vloeiende stroom en complexiteit van interacties.

Maar dat is een onvermijdelijke consequentie van de opvatting over 'de' werkelijkheid: uitgaande van complexe, multi-interpretabele werkelijkheden waarin oorzaak en gevolg onontwarbaar zijn, feiten hun betekenis krijgen in de context kan de evaluator hooguit patronen inzichtelijk maken. Dat er geen conclusies worden getrokken is geen kwestie van gemakzucht, maar vormt een uitdrukking van de wens om 'de' multiële interpretabele werkelijkheid niet op voorhand op gezaghebbende wijze af te sluiten. Naast schriftelijke worden ook andere vormen van rapportage gebruikt wanneer bepaalde publieksgroepen dat behoeven; een mondeling rapport, een diapresentatie, een film, hoorspel, stadsontmoeting, speciaal programma op lokale televisie of radio etc. De vorm van de meeste evaluatie-producten wordt afgestemd op de behoeften van publieksgroepen en hangt deels af van hun mogelijkheid om met complex, technisch materiaal om te gaan (Lincoln en Guba, 1986a).

Onderzoeken wordt onvermijdelijk beïnvloed door waarden: a) de keuze van het probleem en het inkaderen, afbakenen en focussen op dat probleem; b) de keuze van theorie; c) de keuze van het onderzoeks'paradigma'; en d) de sociale en culturele normen (ibid, p. 174-177). Onderzoek kan daarmee ofwel waardenresonant (of congruent) ofwel waarden-dissonant (conflicterend) zijn (Lincoln en Guba, 1985, p. 178). De evaluatie van sociale vernieuwing toont deze resonantie: Fortuin's constructie van sociale vernieuwing, en zijn ideeën over hoe dit onderzocht zou moeten worden zijn wederzijds bekrachtigend, en hangen samen met de waarden die hij onderschrijft en praktiseert³¹. Guba en Lincoln menen dat congruentie van problemen, concepten, en context voorwaarden zijn om betekenisvolle bevindingen te genereren. Harmonie en consistentie zijn hierbij onderliggende waarden (Schwandt, 1989b). Anderen hebben meer oog voor de *dissonanties* waarmee zij als responsieve onderzoekers worden geconfronteerd (Greene, 1988ab; Kaminsky, in druk; MacTaggart, 1991; Simons, 1987). Het zijn deze dissonanties die mij boeien, want in confrontatie hiermee worden onderzoekers zich bewust van hun eigen waarden en inconsistenties. Dan voelt de onderzoeker aan den lijve dat responsieve evaluatie meer is dan een (kwalitatieve) methode; dat het ongeloofwaardig is wanneer waarden als inclusie, gelijkwaardigheid, samenwerking en open communicatie in onderhandelingen worden weggegeven om de evaluatie beter af te stemmen op de setting, maar dat het eveneens hypocriet is om star vast te houden aan de eigen waarden en identiteit. De zijteksten van hoofdstuk 4 en 5 laten zien dat dit geen conflicten zijn die zich laten oplossen. Het zijn eerder onoplosbare dilemma's die vragen om improvisatie en serieus spel.

Daar onderzoek door en door waarden-geladen is, en onvermijdelijk bepaalde belangen steunt, is het innemen van een (politieke) positie niet langer problematisch (ibid, p. 184). In ieder geval moeten waarden in beschouwing worden genomen en liefst worden geëxpliciteerd (hetgeen overwegend een zaak van reflexiviteit is). (ibid, p. 186). In geval van responsieve evaluatie zijn de volgende waarden belangrijk: interpretatie, primaat-der-subject, ontwikkeling en portrettering, pluraliteit, serendipiteit en intuïtie, persoonlijke betrokkenheid en partijdigheid (Schwandt, 1989b). Het moge duidelijk zijn dat de besproken auteurs hiermee een andere positie innemen dan post-positivisten die het waarden-vrijheidspostulaat weliswaar vervangen door de opvatting dat waarden

een invloed hebben op de selectie van het probleem, de theorie, de methode en de analyse, maar die blijven vasthouden aan de claim wetenschap te bedrijven vanuit een politiek en waarden-neutrale positie.

3.6 Beloften

Onderwijskundige evaluatoren in de Verenigde Staten definiëren tekortkomingen in beleidsevaluatie in termen van een eenzijdige management bias, geringe participatie en objectivering van menselijke relaties. Robert Stake pleit voor een 'responsieve' evaluatie waarin de evaluator als een sociaal-anthropoloog de beleefde ervaringen van zoveel mogelijk belanghebbenden verheldert zonder zelf een oordeel uit te spreken over het beleid. Velen weten zich door deze benadering geïnspireerd. Onder meer Egon Guba en Yvonna Lincoln. Evaluatie is in hun optiek een vorm van onderhandeling. Het doel is gelegen in het bereiken van een gedeelde constructie, en als dat niet lukt, in een verhoogd (wederzijds) begrip. De evaluator treedt op als facilitator, bemiddelaar en change-agent. Andere auteurs hebben het begrip 'responsief' weer net iets anders geïnterpreteerd. Afgezien van deze graduele, maar belangrijke verschillen is beleid in de ogen van deze auteurs een discursieve praktijk die vorm krijgt in een samenspel tussen vele belanghebbenden. Antwoorden worden daarmee niet gezocht in een verdere optimalisering binnen de kaders van een positivistische methodologie. Er wordt gepleit voor een interpretatieve methodologie die het inzicht (in de zin van *Verstehen*) in menselijke ervaringen verhoogd. De benadering houdt een aantal beloften in die als volgt kunnen worden samengevat:

- een situationele, contextualistische en kwalitatieve benadering kan aansluiten bij beleefde ervaringen van mensen, inspelen op specifieke informatiebehoeften en veranderingen, en recht doen aan de uniciteit van gevallen;
- erkenning van de meervoudige, en soms tegenstrijdige en conflicterende, waarden en belangen die op het spel staan is adequaat in een samenleving waarin pluraliteit een centrale plaats inneemt en gezag niet automatisch wordt geaccepteerd;
- participatie van hen die deskundig zijn en belang hebben bij de uitkomsten verrijkt de evaluatie met hun (ervarings)deskundigheid, getuigt van respect en waardering voor het werk dat zij doen en verhoogt de betrokkenheid om wat met de bevindingen te doen;
- een responsieve houding die antwoord geeft op vragen van de Ander en waarin gevoelens van empathie en consideratie (zonder de negatieve connotatie van filantropie of betutteling) niet worden uitgeschakeld, betekent een waardering van menselijk leven en actorschap.

Al deze beloften maken het de moeite waard om nader te verkennen wat deze benadering te bieden heeft.

Noten

1 Dankzij een buitenlandse studiereis in de zomer van 1994 kon meer inzicht worden verkregen in de verschillen van opvattingen tussen auteurs die in hun spreken, schrijven en handelen betekenis geven aan dit discours. De gesprekken met Jennifer Greene, Robert Stake, Thomas Schwandt, en Yvonna Lincoln en Egon Guba zijn verwerkt tot een verslag waarin controversiële issues worden besproken. Het verslag is ter correctie en/of aanvulling aan de respondenten toegezonden, op basis van hun reacties aangepast en voorzien van een 'agenda voor onderhandeling'. Voor een meer gedetailleerde weergave van de gevoerde discussies en reacties kan de lezer het definitieve verslag raadplegen (Abma, 1994a).

2 Dit is een lommerrijke vallei rond de Wabash rivier die de staten Illinois en Indiana scheidt en verbindt.

3 Zie voor een uitvoeriger bespreking van de zogenaamde Tyler-rationale hoofdstuk 2.

4 M. Scriven pleit voor een doel-vrije evaluatie waarin de waarde van een object wordt vastgesteld door via objectieve waarneming verkregen bevindingen te vergelijken met gefixeerde consumenten-standaarden. Scriven heeft door zijn aanstelling als hoogleraar aan de Indiana Universiteit wel een belangrijke invloed gehad op het gedachtegoed van de *May 12 group*.

5 De conversaties continueerden gedurende een aantal jaren, en het werd al snel een gewoonte dat studenten en andere leden van de faculteit die de bijeenkomst organiseerde aan deze happening deelnamen (Guba, interview, 1994). De contacten verliepen zeer informeel en onderscheidden zich in dat opzicht van andere verbanden, zoals het *Evaluation Network*, de *Evaluation Research Society* (in 1987 gefuseerd tot de *American Evaluation Association*) en de *American Education Research Association*.

6 Dit is één van de vijf meest geciteerde artikelen op het terrein van onderwijskundige evaluatie uit de jaren zestig die het denken over onderwijskundige evaluatie in de jaren zeventig heeft beïnvloed (Smith, 1981).

7 Het is M. Scriven die benadrukt dat evaluatie in essentie een waarderende activiteit is. In het artikel *The methodology of evaluation* (1967) waarmee hij als filosoof naam verwierf binnen het veld, maakt hij een onderscheid tussen evaluatie enerzijds en de meting of doelen zijn bereikt anderzijds. Volgens M. Scriven gaat het in een evaluatie niet alleen om de vraag of doelen zijn behaald, maar in eerste instantie om de vraag of doelen waardevol zijn om te realiseren. In hetzelfde artikel stelt hij dat evaluatie twee functies kan vervullen. De functie van een formatieve evaluatie is het geven van een beschrijving en interpretatie ten behoeve van verfijning, modificatie, verbetering van een object/evaluandum. M. Scriven onderscheidt deze formatieve evaluatie van een summatieve evaluatie, ontworpen om de impact, uitkomst of resultaten van een evaluandum in te schatten. Hij reageert hiermee op L. Cronbach die in 1963 al stelt dat evaluatie vooral een formatieve functie vervult. Scriven's opvatting dat evaluatie een beschrijvende en waarderende component omvat, heeft bij Robert Stake sporen achter gelaten. Robert Stake staat echter sceptisch tegenover de haalbaarheid en relevantie van het analytische onderscheid tussen descriptie en beoordeling. Voorts is Stake niet de mening toegedaan dat evaluatie primair een summatieve functie behoort te vervullen. Zie voor dit laatste punt ook: Egon Guba en Yvonna Lincoln (1981).

8 Hier werkten destijds L. Cronbach, T. Hastings, E. House, N. Denzin, C. Kemmis, L. Mabry en T. Denny.

9 Het is de Brit B. MacDonald die in 1970 contact legt met CIRCE. Hij wordt getroffen

door de sympathieke reactie van Stake en de overeenkomsten in hun opvattingen over (onderwijskundige) evaluatie. Het bezoek wordt vervolgd in 1972 als op het Churchill College in Cambridge een informele groep bij elkaar komt met de bedoeling om het contact tussen CARE en CIRCE verder uit te bouwen. Men ontmoet elkaar nog altijd om de paar jaar. Voor een uitvoeriger bespreking van de gevoerde discussies en controversen, de specifieke Britse situatie en ervaringen met het doen van 'democratische evaluatie' in het onderwijs wordt verwezen naar H. Simons (1987).

10 Bijna alle evaluaties, zo stelt MacDonald, hebben ofwel een bureaucratisch dan wel autocratisch karakter. Evaluaties zijn bureaucratisch als zij een instrumentele rol vervullen in het behouden en verbreden van de macht van managers, evaluaties zijn autocratisch als zij de macht van de onderzoeker bevestigen en versterken door wetenschappelijke legitimiteit te geven aan publieke programma's in ruil voor instemming met de aanbevelingen van de evaluator. Zelf pleit hij voor democratische evaluatie, die diensten verleent aan de gemeenschap, waardenpluraliteit onderkent en probeert om een reeks van belangen te representeren.

11 Robert Stake karakteriseert zijn evaluatie ook wel als een 'intrinsieke gevalsstudie' (1978; 1994). Dit in contrast met de 'instrumentele gevalsanalyses' die weliswaar het object in de context bestuderen, maar die erop gericht zijn om te generaliseren; een geval is dan niet op zichzelf interessant, maar dient als een instrument om te komen tot meer algemene kennis. Voor Stake daarentegen heeft elk geval een intrinsieke waarde; de evaluator heeft tot taak om het unieke verhaal van dat specifieke geval te belichten en over te dragen.

12 Robert Stake stelt zich niet de vraag *door wie* een evaluatie uitgevoerd zou moeten worden. Egon Guba en Yvonna Lincoln doen dit wel, wanneer zij, zo zal straks blijken, evaluatie voorstellen als een 'onderhandeling' tussen de evaluator en belanghebbenden.

13 Jennifer Greene herkent zich vooral in de democratische werkwijze en de uitbreiding van publieksgroepen (interview, zomer 1994).

14 Halverwege de jaren zeventig betreedt Yvonna Lincoln het veld. Als een student van de assistent professor B. Wolf, die is getraind door Robert Stake en T. Denny, wordt zij geïntroduceerd in de ontwikkelende ideeën over evaluatie. Samen met B. Wolf raakt zij verwikkeld in een discussie met Egon Guba. Yvonna Lincoln en Bob Wolf geven aandacht aan de boodschap van de oudere generatie met al hun praktische evaluatie ervaringen, en de oudere generatie luistert naar hun vragen. Met haar disciplinaire achtergrond in de historische wetenschappen is Yvonna Lincoln een goede conversatie-partner voor Egon Guba die is getraind in conventioneel onderzoek, maar die op basis van ervaringen sceptisch staat tegenover de haalbaarheid en relevantie van gangbare evaluatie benaderingen. Beide nemen net als Stake deel aan de *May 12* bijeenkomsten.

15 Egon Guba en Yvonna Lincoln (1989) reserveren hiervoor de wervende, en tegelijk aanstootgevende term 'Vierde Generatie Evaluatie'. Hoewel zij expliciet aangeven dat de term 'generatie' (in tegenstelling tot 'paradigma') niet betekent dat voorgaande generaties zijn uitgespeeld, interpreteren sommigen de term wel als zodanig hetgeen aanleiding geeft tot bittere strijd (dit speelt bijvoorbeeld ook een rol in het debat met Lee Sechrest). De chronologische opeenvolging die besloten ligt in de generatie-metafoer en die Guba en Lincoln benadrukken, wijs ik van de hand omdat het een lineaire progressie van kennis veronderstelt.

16 Hoewel alle constructies in beginsel als betekenisvol moeten worden beschouwd, zijn er volgens Guba en Lincoln ook 'malconstructions': "Incomplete, simplistische, uniforme,

en intern inconsistente constructies" (Guba en Lincoln, 1989, p. 143). Evaluatie, zo wordt verondersteld, kan deze incomplete, simplistische, en inconsistente constructies corrigeren en/of verrijken. Naar mijn oordeel wordt hiermee de indruk gewekt dat er juiste, ware, of betere constructies zijn. Naar mijn overtuiging kan er slechts sprake zijn van een andere constructie.

17 Mijns inziens kan de selectie van de eerste respondent niet willekeurig plaatsvinden. Juist omdat een evaluator niet iedereen kan interviewen, moeten keuzes worden gemaakt. De keuze geeft uitdrukking aan een politieke stellingname, en zendt in de praktijk een belangrijk signaal uit. Dit wordt verder uitgewerkt in de zijtekst van hoofdstuk 5.

18 Egon Guba en Yvonna Lincoln maken een nader onderscheid in claims, concerns en issues. Zij omschrijven een concern als "elke zaak van belang of importantie voor een of meer partijen." Een issue wordt omschreven als "elke uitspraak, propositie, of focus die verschillende visies toelaat; elke propositie waarover redelijke personen het oneens kunnen zijn; of elk punt van twist." (1981, p. 33-34) Later voegen zij daar nog de claims aan toe die worden omschreven als "elke bewering die een belanghebbende kan introduceren ter ondersteuning van het object van evaluatie" (1989, p. 39-40). In de praktijk blijkt dat onderzoekers niet gebruik maken van een deze categorieën. Dit zal onder meer het gevolg zijn van de moeilijkheid en het gebrek aan relevantie om het analytische onderscheid te maken. Voorts kan men zich afvragen of het wel 'responsief' is om constructies onmiddellijk in te delen in een analytisch onderscheid dat van belang is voor de onderzoeker. Daarom houd ik me bij Robert Stake's gebruik van issues.

19 Egon Guba en Yvonna Lincoln benadrukken dat de keuze van de nader te onderzoeken issues de uitkomst is van een gezamenlijk proces. Ik wil benadrukken dat dit uiteindelijk een politieke keuze is. De evaluatie van de zogenaamde Agio-regeling op de afdeling Heelkunde in het Academisch ziekenhuis Rotterdam werd bijvoorbeeld in nauw overleg met de opdrachtgever, tevens manager van de afdeling, na een verkennend onderzoek gericht op twee door de afdelingschirurgen genoemde issues, te weten 'continuïteit van zorg' en 'kwaliteit van opleiding'. Deze focus betekende dat andere issues, van bijvoorbeeld patiënten, verpleegkundigen, andere artsen of anderen, niet werden bestudeerd. Laatstgenoemde actoren werden niet uitgesloten van de evaluatie, maar hun interpretaties werden ingekaderd in de issues zoals benoemd door de chirurgen (van Benthum, 1995).

20 Ik neem afstand van de opvatting dat evaluatie zou kunnen en moeten resulteren in consensus. Consensus is dikwijls niet haalbaar, en om tot actie te komen is het vaak al voldoende dat mensen bewust zijn van het belang dat zij hierbij hebben. En belangrijker: gerichtheid op het bereiken van consensus is onwenselijk, omdat verschillen in betekenissen en andersheid daarmee worden weggeorganiseerd. Zie voor een nadere uitwerking hoofdstuk 4.

21 Dit is wat Egon Guba en Yvonna Lincoln 'tactische authenticiteit' noemen. Dit criterium verwijst naar de mate waarin mensen zijn gestimuleerd om te handelen. De onderzoeker kan demonstreren dat de evaluatie hieraan voldoet door: a) ieder op actieve wijze te betrekken; b) een follow-up te doen om te bezien of groepen inderdaad meedoen; c) tijdens het proces te vragen of de evaluatie als bekrachtigend wordt ervaren in de zin van dat het participatief is en belanghebbenden een actieve rol hebben (ibid, p. 250).

22 Egon Guba en Yvonna Lincoln merken op dat constructies dikwijls diep verankerd liggen, zeker wanneer deze van 'diepe waarden instemmingen' getuigen (ibid, p. 148). Zij maken geen onderscheid tussen typen problemen die meer of minder gevoelig zijn voor re-constructie.

Henk de Graaf bijvoorbeeld meent dat responsieve evaluatie geschikt is als het gaat om kwesties zoals een wiskunde-curriculum, maar inadequaat als het gaat om bijvoorbeeld het nucleaire wapenvraagstuk of het asielbeleid (interview, 1994). Deze kwesties zouden raken aan zulke basale, elkaar uitsluitende waarden dat een dialoog erover niet mogelijk zou zijn. De Graaf (en andere geestverwanten) onderscheidt hierbij lagen in constructies in de zin van een diepe, moeilijk veranderbare kern (soms basisassumpties genoemd) en minder stabiele ringen rond de kern. Guba meent dat dit een cirkelredenering betekent: "Het is een semantisch probleem: we definiëren kernwaarden als die welke onveranderlijk zijn en dan wordt vervolgens gezegd dit probleem heeft al dan niet kernwaarden" (Interview 1994). Voorts verzet hij zich tegen het spreken over 'kern' waarden, omdat dit een indicatie is dat zij 'hard en gegeven' zijn hetgeen hij betwist.

23 De suggestie om een belangenbehartiger in te zetten die spreekt voor de 'onderdrukte' ander is mijns inziens onwenselijk, omdat het de slachtofferrol en de ongelijkwaardige relatie opnieuw bevestigt. De onderzoeker doet er beter aan om situaties te creëren waarin de ander zich zelf competent acht om te spreken. Dit verlost dat de onderzoeker diens eigen wetenschappelijke rationaliteit ter discussie durft te stellen. Zie voor een uitwerking hoofdstuk 5.

24 Thomas Schwandt heeft bijvoorbeeld Saul Alinsky op het oog (Interview, 1994). Voorts refereert hij aan de criticus zoals voorgesteld door Elliot Eisner (1985).

25 Dit was niet het enige onderzoek dat plaatsvond in het kader van sociale vernieuwing. Er werden ook enquêtes gehouden, leeronderzoeken gedaan en een onderzoek verricht door het Sociaal Cultureel Planbureau.

26 Er was een groot aantal verschillende groepen functionerend op verschillende bestuurlijke niveaus min of meer actief betrokken bij de evaluatie: Op gemeentelijk niveau functioneerde een begeleidingscommissie. De evaluatie kwam verder tweemaal per jaar aan de orde in de Werkgroep Onderzoek van de Projectgroep Sociale Vernieuwing, die de programmering van onderzoek in het kader van de sociale vernieuwing verzorgde. In elk actiegebied was er een Klankbordgroep in het leven geroepen, samengesteld uit actoren op het gebied van sociale vernieuwing.

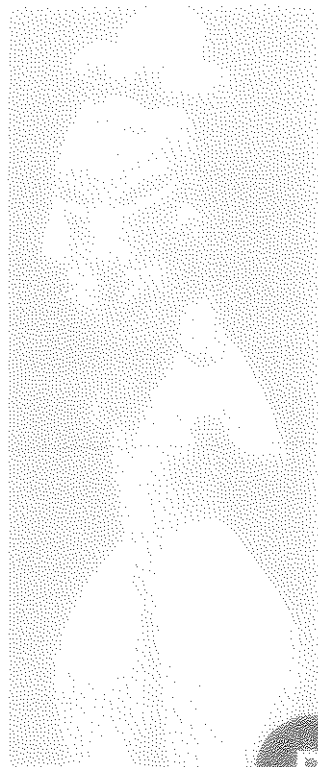
27 Niet langer kan worden gesproken van een dichotome object-subject relatie.

28 Zie hiervoor de bespreking van de evaluatie van het preventieproject in hoofdstuk 2.

29 Het is in dit verband dat Guba en Lincoln (1989) hun eigen positie als relativistisch bestempelen. Niet in de absolute zin, maar in de relatieve zin (Guba, 1992). Guba en Lincoln zijn dus niet relativistisch in de zin dat alles mag en kan; in tegendeel, zij benadrukken juist de (gedeelde) verantwoordelijkheid die onderzoekers en onderzochten hebben als constructors van 'de' werkelijkheid (interview, 1994). Ofschoon ik Guba en Lincoln's standpunt onderschrijf, vind ik het begrip relativisme (als tegenhanger van absolutisme) niet adequaat en verwarrend. Het suggereert dat wij kennis kunnen verwerven vanuit een lege positie, terwijl Guba en Lincoln als sociaal-constructivisten juist beweren dat dit onmogelijk is. Zie voor een verdere onderbouwing hoofdstuk 4.

30 Egon Guba en Yvonna Lincoln (1989) spreken van een subjectivistische epistemologie. Hiermee benadrukken zij dat een onderzoeker zich niet kan los maken van diens ervaringen, belangen en verlangens. Mijns inziens is dit geen adequate aanduiding voor hun evaluatie; deze gaat er juist vanuit dat mensen 'de' werkelijkheid in samenspraak met elkaar produceren. Kennis over 'de' werkelijkheid is niet objectief of subjectief, maar sociaal-geconstrueerd.

31 Kees Fortuin gaat ervan uit dat sociale vernieuwing een uitdrukking vormt van de relativering van sturingspretenties. Bestuurders zoeken naar alternatieven voor de centraal-geleide en planmatige sturing van de samenleving. 'De' overheid wordt niet langer gezien als de centraal-sturende instantie. Als beleidsmakers de rol van overheidssturing relativeren en zich niet langer plaatsen tegenover de samenleving dan kunnen haar criteria van effectiviteit en efficiëntie echter niet langer als exclusief uitgangspunt dienen voor de beoordeling van beleid. Dit vraagt om het open staan voor criteria van andere actoren. Het benadrukken van de resonantie tussen responsieve evaluatie en sociale vernieuwingsbeleid vloeit voort uit de waarden waardoor de onderzoeker zich laat leiden.



DEEL

B

Controversen

4 Voorbij methode

4.1 Inleiding

Volgens het dominante discours is het belangrijkste doel van beleidsevaluatie gelegen in de sturing van de samenleving met het oog op vooruitgang en verbetering van het lot van mensen. Het falen van de op wetenschap gebaseerde sociale beheersing wordt toegeschreven aan de onvolwassenheid van de sociale wetenschappen en gebrektheid van de gehanteerde methoden¹. Inspanningen richten zich met name op het optimaliseren en verfijnen van de experimentele methode. Degenen die zich hebben gecommitteerd aan responsieve beleidsevaluatie wijzen het gebruik van een experimentele methodologie in de beleidsevaluatie op grond van praktische, ethische, politieke en epistemologische argumenten af. Het doel van een beleidsevaluatie zou niet gelegen zijn in het *verklaren*, maar het *begrijpen* van beleefde ervaringen vanuit het perspectief van betrokkenen. Hierin tonen zich overeenkomsten met een losjes gekoppelde set van methoden en filosofische overtuigingen die gewoonlijk 'interpretatief' worden genoemd². Dit interpretatief gedachtengoed is ontstaan vanuit een reactie op het overheersende streven naar een natuurwetenschappelijke benadering van de sociale wetenschappen. Er werd strijd geleverd tegen de hegemonie van het positivisme en de daaruit voortvloeiende methoden (Bernstein, 1983; Haan, e.a., 1983). De inzet was om te ontkomen aan de objectiverende instelling van de werkelijkheid. Deze attitude, zo kenmerkend voor de natuurwetenschappen, komt voort uit het streven naar instrumenteel-technische beheersing. En ofschoon dit een enorme technologische ontwikkeling mogelijk heeft gemaakt, achten responsivisten een objectiverende houding fnuikend voor de geesteswetenschappen waar het verstaan zou (behoren te) berusten op een symmetrische verhouding tussen mensen, op openheid ten opzichte van de ander, op de bereidheid om zich iets te laten zeggen door een ander.

Een terugkerende controversie binnen de beleidsevaluatie is hoe onderzoek naar beleefde ervaringen

[...] We begonnen de vergadering met een bespreking van de veranderingen die zich hadden voltrokken in de samenstelling van de werkgroep. De sfeer was gespannen. Na kort verslag te hebben gedaan van onze bevindingen, maakte Caroline, een van de opdrachtgevers, zonder omhaal haar ontevredenheid over de 'output' van de evaluatie kenbaar. Zij had het idee dat wij 'achter de dynamiek aan liepen', terwijl we deze in haar ogen als "kartrekkers" moesten stimuleren. Mijn assistent-onderzoeker voelde zich hierdoor aangesproken. Ze vond dat ze zich teveel terugtrok in haar kantoortje (ze was dan druk doende met het zorgvuldig transcriberen van interviews), en nam zich voor er vaker "op uit te gaan". Ik bracht naar voren dat het niet zozeer ging om de dynamiek, maar om de kwaliteit ervan en haalde zaken aan uit de gesprekken die we hadden gevoerd met

op een *gedisciplineerde* wijze kan worden uitgevoerd. In dit hoofdstuk worden de methodische strategieën, procedures en reeksen van (aanvullende) criteria ter legitimering van kennis geproblematiseerd en verrijkt met noties uit het postmodernistische gedachtengoed.

4.2 Methodische strategieën

Responsivisten geven een aantal argumenten³ waarom een experimentele methode, zeker in de context van beleidsevaluatie, op tekortkomingen stuit:

- *praktisch*: het streven naar algemene generalisaties is weinig zinvol voor een praktijk die particuliere en contextgebonden kennis vraagt. Het streven naar zekerheid en exactheid resulteert in een onderwaardering van zaken die niet zo gemakkelijk geoperationaliseerd kunnen worden, en leidt tot een onderschatting van de zeggingskracht van metaforische en anekdotische kennis. Doordat ontwerpen a priori worden vastgelegd, kan geen rekening worden gehouden met de dynamiek van het bestudeerde fenomeen, waardoor kennis vaak achterhaald is op het moment dat de resultaten uit de experimenten bekend worden. Bevindingen zijn door de exclusieve kunstmatige laboratoriumsetting waarin zij zijn verkregen vaak weinig geschikt voor generalisatie naar 'natuurlijke' settings. Door de nadruk op toetsing zijn bevindingen onvoldoende gegrond in de leefwereld van mensen, hetgeen de acceptatie van bevindingen bemoeilijkt;
- *ethisch*: het streven naar objectiviteit tot uitdrukking komend in een afstandelijke en neutrale expertrol reduceert mensen tot 'objecten' en doet geen recht aan het actorschap van mensen;
- *sociaal-politiek*: de onkritische acceptatie van beleidsdoelen doet geen recht aan de pluraliteit van waarden en belangen, en stimuleert eenzijdig instrumentele en utilitaire waarden ten koste van andere waarden.
- *epistemologisch*: het object, het type verklaringen en het doel van beleidsevaluatie rechtvaardigen geen experimentele methode zoals verondersteld binnen het post-positivisme. Mensen zijn actieve betekenisgevers. Een 'object' heeft geen enkelvoudige, maar meervoudige betekenissen.

diverse betrokkenen, zoals het hebben van een inbreng, het reageren op elkaar, en het nemen van tijd voor dingen.

Dynamiek betekende dat de uitkomst niet vaststond, maar aan verandering onderhevig was. Dit werd stilzwijgend beaamd. De betekenis van de evaluatie kwam opnieuw ter sprake toen we spraken over de gesprekken die we wilden houden met de 'deelnemers' van het project. Het afdelingshoofd, en mede-initiatiefnemer van het project, wilde wensen en behoeften inventariseren. Ze wenste inspraak in de te stellen vragen. "Goed", zei ik, "we vragen de werkgroepleden om met een lijst van items te komen, dan verwerken wij die en leggen we dat vervolgens opnieuw aan jullie voor". "Maar", voegde ik er enigszins geïrriteerd aan toe, "dit is natuurlijk iets anders dan een markt-onderzoek".

Na dit overleg voelde ik me

Distantie is onmogelijk, omdat onderzoeker en onderzochte elkaar onvermijdelijk beïnvloeden. Nomothetische verklaringen gaan uit van gedetermineerde wet- en regelmatigheden die zich gezien de reflexiviteit van mensen niet zullen voordoen. Onderzoek naar meerzijdige geconstrueerde werkelijkheden zal onvermijdelijk divergeren zodat voorspellingen beheersing onwaarschijnlijke uitkomsten zijn. Wel kan enig inzicht en begrip worden bereikt.

Op grond van deze mix van argumenten wordt gepleit voor een verschuiving van het doel van evaluatie. Gesteld wordt dat dit doel niet gelegen is in het verklaren of voorspellen van de werkelijkheid met behulp van formele proposities vervat in wet- en regelmatigheden (*Erklären*), maar in het geven van diepgaande inzichten in de details en opeenvolgende patronen van gebeurtenissen in unieke situaties (*Verstehen*) (Guba, 1978; Guba en Lincoln, 1981; Stake e.a., 1991). In hun latere werk benadrukken Guba en Lincoln dat evaluatie het *wederzijds begrip* kan faciliteren. In alle gevallen wordt afstand genomen van een benadering waarin wordt geabstraheerd van emoties, waarden en belangen. In plaats daarvan wordt gepleit voor een benadering die dicht bij de beleefde ervaringen van mensen blijft om hun belevingen en uitdrukkingen toegankelijk te maken voor anderen. Beleefde ervaringen laten zich, zo wordt gesteld, slechts begrijpen vanuit het perspectief, de belevingswereld, de *emic point of view*, het *insiders perspective* van de onderzochten en in de specifieke context waarin deze worden geuit. In een directe *face-to-face* relatie en in een wederzijdse oriëntatie op elkaar, is het mogelijk om toegang te krijgen tot de belevingswereld van die ander. Niet door in de schoenen van de ander te gaan staan en diens werkelijkheid te analyseren, maar door de ander te ontvangen en mee te voelen (Schwandt, 1993). Het begrip *responsief* geeft dit aan. In plaats van de methode voorop te stellen moet de evaluatie worden afgestemd op het bestudeerde fenomeen: het verloop (of stagnatie) wordt gedictieerd door het onderzochte, en niet omgekeerd. Schwandt (1990b) spreekt in dit verband van 'fidelity' (vrij vertaald: trouw jegens, loyaliteit, verbondenheid) ten opzichte van het object. De methode verliest hiermee haar primaat.

ongemakkelijk en gefrustreerd. Goede intenties dreigden in een poel van emoties en ervaringen ten onder te gaan. Om erger te voorkomen stelde ik Caroline voor om

binnenkort als onderzoeker en opdrachtgever samen nog eens verder door te praten over de voortgang. Ze stemde hier na enige aarzeling mee in.

Hieraan was al een heel proces voorafgegaan. Voor Caroline begon het met een telefoongesprek waarin ik vertelde over iemand die zulke leuke onderzoeken deed op het gebied van arbeid, en zij daarop inhakend vertelde daar intern ook mee bezig te zijn. Op dat moment was juist het beleidskader voor de arbeidsexploratie en -rehabilitatie besproken in een speciaal daartoe gevormde werkgroep. De enthousiaste reactie van mij hierop maakte bij haar een "twinkelend idee los". Ze fantaseerde dat ik

Responsiviteit is terug te vinden in verscheidene elkaar complementerende en versterkende strategieën. De meest saillante worden hieronder nader uiteengezet en toegelicht:

- de evaluatie vindt plaats in een bepaalde *setting*, omdat een ervaring alleen binnen een bepaalde context betekenis heeft. Deze setting moet zich *natuurlijk* voordoen in plaats van gefabriceerd te worden (vandaar de noemer 'naturalistische' evaluatie)⁴, teneinde door te dringen in de complexiteit buiten het laboratorium⁵;
- fenomenen worden als complexe temporele, socio-culturele en geografisch specifieke *gehelen* begrepen. Stake (1978) spreekt in dit verband van een 'holistische' versus 'analytische' wijze van gegevens-verzamelen. De analytische benadering is te omschrijven als een dieptestrategie, waarbij op geselecteerde criteria door de onderzoeker zo volledig mogelijke informatie wordt vergaard. De holistische benadering kan worden gekarakteriseerd als een synthetiserende breedte-strategie, waarbij in beginsel alle elementen van het onderzochte subject worden nagelopen op informatie die de onderzoeker relevant voorkomt;
- de *focus* en het *ontwerp* worden *geleidelijk* gearticuleerd. Hiermee is het strikte onderscheid tussen de 'context van verkenning' en de 'context van rechtvaardiging' verlaten: inzicht, zelf-bewustzijn, verstaan en interpretatie van betekenissen spelen niet alleen een rol in de ontdekking, zij spelen ook in grote mate mee bij de verificatie en falsificatie van kennis⁶. Dit in vergelijking met het conventionele onderzoeksmodel waar men eerst na zorgvuldige conceptualisatie en het ontwerpen van een analysekader kan beginnen met het verzamelen van gegevens, opgevolgd door de analyse en rapportage, en dit alles nauwkeurig vooraf gepland;
- de 'steekproef' ontwikkelt zich net als het ontwerp geleidelijk in die zin dat op basis van inzichten in andere 'gevallen' nieuwe gevallen worden geselecteerd. Guba en Lincoln (1985) spreken van een 'sneeuwbal' of 'voortrollende' steekproef. Zij geven uit de voorhanden zijnde set van *selecte steekproef-procedures*⁷ de voorkeur aan *maximale variatie* (ibid, p. 233-34). Dit is een strategie waar wordt gezocht naar gevallen die maximaal contrasteren, met als doel om een zo breed mogelijke

misschien hun project zou kunnen evalueren, en maakte me deelgenoot van haar plannen. Als manager van een ondersteunende dienst meende Caroline dat mijn onderzoeksbenaadering goed aansloot bij hun ontwikkelingsgerichte en participatieve werkwijze. Haar motto was "al doende leren"; dus niet eerst denken en dan doen, maar een continue afwisseling van actie, reflectie en re-actie. Voorts vond ze het belangrijk om verschillende disciplines in de organisatie te betrekken bij dat ontwikkelingsproces. Evaluatie zou mensen "alerter" en "attenter" maken, en het psychiatrisch centrum op een positieve wijze in beeld kunnen brengen door te laten zien dat er serieus in de dienstverlening werd geïnvesteerd. Verder zou de evaluatie werk opleveren voor Paula wat misschien gefinancierd kon worden uit een onderzoekssubsidie. En misschien ik kon de

reikwijdte aan informatie te verkrijgen. Steekproef is tussen haakjes geplaatst, omdat deze steekproefprocedure verschilt van conventionele a-selectie procedures waar het doel is om te generaliseren vanuit een representatieve steekproef naar een grotere populatie. Responsivisten vinden gevallen op zichzelf interessant. Stake (1994) spreekt daarom van een *intrinsieke gevalstudie* in vergelijking tot een instrumentele gevalstudie;

- de evaluatie wordt uitgevoerd door de *onderzoeker-als-instrument*. Andere instrumenten zijn beperkt, omdat zij alleen gevoelig zijn voor de specifieke, geïsoleerde kenmerken waarvoor ze zijn ontwikkeld. De mens daarentegen is ontvankelijk voor de setting en voor de subjecten in de setting, flexibel ten opzichte van verschillende bronnen van gegevens, veranderende omstandigheden en contexten, en gevoelig voor reacties, stemmingen, sferen, toon, ritme, gevoelens, en context. Een onderzoeker kan vele rollen (verzamelaar, analist en interpretator) tegelijk vervullen (Guba en Lincoln, 1981, p. 128) en heeft de mogelijkheid om data onmiddellijk te verwerken en te bewerken, en om de richting van het onderzoek op basis daarvan te veranderen (ibid, p. 136);
- er wordt gebruik gemaakt van *tacit knowledge* ('stilzwijgende kennis') (Polanyi, 1969). Er is een onderscheid tussen kennis van een object en kennis van de samenstellende delen ervan. De structuur van de werkelijkheid en onze wijze van kennisverwerving laten niet toe dat alle samenstellende delen van een object kunnen worden geïdentificeerd of beschreven. We kunnen weet hebben van een object, zonder alle elementen te kunnen specificeren die zijn gebruikt om die kennis op te bouwen: "onze kennis omvat veel meer dan we kunnen verwoorden." (ibid, p. 133). Het kennen wordt onnodig ingeperkt wanneer het zich slechts beroept op analytische, verstandelijke vermogens. De niet verwoordbare kennis is minstens zo belangrijk als het gaat om het verwerven van diepgaande inzichten;
- er wordt overwegend gebruik gemaakt van *kwalitatieve* wijzen van dataverzameling, omdat beleefde ervaringen zich moeilijk laten uitdrukken in cijfers⁸. Er bestaat een voorkeur voor ongestructureerde interviews⁹, waarin de opbouw niet is gestandaardiseerd en antwoorden niet zijn gecodeerd. Openheid biedt aan de respondent ruimte om te reageren op een breed geformuleerd thema zodat zich

evaluatie gebruiken voor mijn dissertatie. Het zou bovenal, zo benadrukte ze, een prachtige gelegenheid zijn "om samen iets te doen waar we trots op konden zijn". Ze bracht het met verve, en haar enthousiasme werkte aanstekelijk.

Voor mij kwam het verzoek op een moment dat ik na een periode van verdieping, uitkeek naar een situatie om mijn ideeën verder gestalte te geven. Eerder was de behoefte om "in het veld data te halen" niet zo levend. Ik wilde weerstand bieden aan de druk om "bewijsmateriaal" te verzamelen voor mijn theorie, want de praktijk is geen adequate test voor theorieën. Verder vond ik het nogal denigrerend om "het veld" louter te behandelen als een middel waar ik niet door zou veranderen. Afgezien van deze argumenten, was ik veel te druk verwickeld in allerlei Grote Theoretische Problemen. Ik had helemaal geen tijd

een min of meer *natuurlijke conversatie* ontwikkelt¹⁰. Belangrijk is het *luisteren* (Guba en Lincoln, 1981, p. 176). De respondent krijgt maximale vrijheid om zich persoonlijk te uiten. Het grote voordeel van een interview is dat het de respondent toestaat om in de tijd heen en weer te gaan; om het verleden te reconstrueren, het heden te interpreteren en toekomst te voorspellen. Directe participatieve observatie van onder meer non-verbale communicatie en zogenoemde 'unobtrusive measures'¹¹ geeft daarentegen inzicht in de hier-en-nu ervaringen (ibid, p. 193). Wat betreft de verhouding met de respondent bestaat er een voorkeur voor de positie van *vriend* (in plaats van professionele vreemde);

- de deductieve methode wordt vervangen door een *inductieve analyse*: concepten en theoretische raamwerken vloeien voort uit en zijn gefundeerd in de ervaringen van respondenten (Guba en Lincoln, 1985, p. 204-208)¹². De notie van 'gegronde concepten' betekent dat de 'theorie' als het ware uit de gegevens naar boven komt drijven. Dit brengt de onderzoeker in en dicht bij de levenswereld zodat de resultaten en bevindingen zijn 'gegrond' in die levenswereld. Onderzoekers moeten hun eigen conceptuele schema's tijdelijk tussen haakjes plaatsen;
- bevindingen worden neergelegd in een gedetailleerde gevalsbeschrijving. Een gevalsbeschrijving is geschikt om lezers een plaatsvervangende ervaring te geven. Het zijn de ogenschijnlijk onbelangrijke details in een verhaal die de sleutel vormen voor een ervaring van de context waarin kennis werd geconstrueerd (Stake, interview, zomer 1994). Op basis van deze beschrijvingen kan de lezer/gebruiker zelf bepalen of kennis overdraagbaar is naar de eigen situatie (Stake en Trumbull, 1982).

De bovenstaande methodische strategieën zijn bedoeld om de onderzoeker in staat te stellen het 'object' zo open mogelijk te benaderen teneinde diepgaande inzichten te krijgen in beleefde ervaringen en/of het (wederzijdse) begrip en inzicht te faciliteren.

4.3 Disciplineren: procedures en criteria

De methodische strategieën zoals gepraktiseerd

om zelf ook nog een evaluatie te doen. En toen kwam opeens dat verzoek, als een donderslag bij heldere hemel. Wat te doen? Ik bedacht dat dit project me een kans bood om aan den lijve te ervaren wat het betekende om responsief te evalueren, en wie weet kon de evaluatie inderdaad een casus worden in mijn dissertatie, zoals Caroline had gesuggereerd. Eén van mijn promotoren zou daar, helemaal nu het zich afspeelde in de geestelijke gezondheidszorg, ongetwijfeld blij mee zijn. Redenen genoeg om serieus op het verzoek in te gaan.

In de herfst van 1994 reisde ik voor het eerst af naar Limburg waar Caroline een tweetal gesprekken op touw had gezet om me "naar binnen te loodsen zonder vijanden te maken". Deze ontmoeting markeerde voor mij het begin van mijn onderzoek. De kennismaking met de directie-secretaris en de

in een responsieve beleidsevaluatie zijn vanuit een overgedragen wetenschapsopvatting vanwege hun vermeende subjectiviteit en geringe generaliseerbaarheid betwist (Swanborn, 1990; van Vught, 1987). Gesteld wordt dat responsieve beleidsevaluatie vooral geschikt is als het vooraf vaststellen en operationaliseren van beleidsdoelen moeilijk is, en indien beschrijvingen van het proces gewenst zijn ter bijstelling en modificatie van het beleid¹³ (Williams, 1986). Een responsieve beleidsevaluatie is vanuit deze optiek in principe dus bruikbaar voor de verkennende fase¹⁴, maar de resultaten blijven subjectivistisch en dienen daarom later getoetst te worden met behulp van experimentele methoden¹⁵. Dit is ook het argument waardoor de 'huismethodoloog' in het psychiatrisch centrum zich laat overtuigen, zoals de zijtekst laat zien. Responsieve evaluatie heeft in deze visie geen intrinsieke waarde, maar dient als toeleverancier voor meer algemene en objectieve kennis. Dat de benadering uitgaat van andere dan de gangbare kennis- en wetenschapsopvattingen is onbekend of wordt ontkend en/of verworpen. De kritiek die het conventionele wetenschapsmodel problematiseert, wordt in de ontkenning of verwerping geïmmuniseerd. Deze strategieën sturen eveneens het oplossen (in de dubbele betekenis van het woord) van 'paradigmatische' verschillen door een gecombineerd gebruik te stimuleren¹⁶ of door te pleiten om intellectuele spelerei achter zich te laten en weer aan het werk te gaan¹⁷.

Ofschoon responsivisten zich altijd hebben verzet tegen een dergelijke coöptatie (Guba, 1985; 1987; Schwandt, 1989b), zijn zij niet ongevoelig gebleken voor dergelijke kritieken. Het is precies daar waar zij op inzetten: het ontkrachten van de claims dat responsief onderzoek ongestructureerd, ongedisciplineerd, en onsystematisch is (Guba, 1978, p. 2). Hun uitgangspunt: elk onderzoek moet op een *gedisciplineerde* wijze tot stand komen (Lincoln en Guba, 1986a)¹⁸. Dat wil zeggen dat het onderzoeksrapport lezers moet informeren over de aard van de 'ruwe' gegevens, de bronnen van de gegevens en de context waarin zij zijn verkregen. Tevens moeten lezers inzicht krijgen in het verwerkingsproces van de 'ruwe' gegevens tot interpretaties, conclusies, extrapolaties, aanbevelingen etcetera. Een onderzoek

'huismethodoloog' leverde meteen een heftige discussie op doordat laatstgenoemde een aantal kritische vragen stelde bij de legitimering die ik beantwoordde door aan te geven dat deze evaluatie weldegelijk aan criteria voldeed, zoals het criterium van geloofwaardigheid dat zegt dat mensen zich moeten kunnen herkennen in de bevindingen. De 'huismethodoloog' was meer geïnteresseerd in de objectiviteit. Hierop zei ik dat het natuurlijk bijzonder moeilijk is om de interactie tussen onderzoeker en onderzochten volledig te beheersen, temeer daar het hier zou gaan om een onderzoek met mensen, en dat de opgave was om te laveren tussen betrokkenheid en afstandelijkheid. Caroline schoot me te hulp door op luchtige toon naar voren te brengen dat deze benadering zich goed leende voor de fase van ontwikkeling, maar dat er na een jaar van proberen

dient *navolgbaar* en *controleerbaar* te zijn om de kwaliteit ervan te kunnen toetsen. Deze eis komt overeen met de standaard-methodologische richtlijn in zoverre dat een onderzoek systematisch dient te zijn uitgevoerd, en dat alle keuzes die men maakt beargumenteerbaar en publiekelijk navolgbaar zijn (Swanborn, 1990, p. 58). Zij schiet in de ogen van de traditie echter tekort, omdat niet wordt voldaan aan de overkoepelende eis van falsifieerbaarheid of toetsbaarheid (Swanborn, 1994, p. 49). Het verwerpen van hypothetische constructies speelt wel een rol in responsieve beleidsevaluatie, maar wordt continu afgewisseld met inductie: de onderzoeker komt in de loop van de evaluatie tot werkhypothesen die doorlopend worden getoetst door te zoeken naar negatieve, afwijkende gevallen. Responsieve beleidsevaluatie blijft daarmee in de ogen van een overgedragen wetenschapsopvatting een verdachte vorm van onderzoek (om niet te zeggen een vorm van kwakzalverij).

4.3.1 Objectiviteitsprocedures

Zoals gezegd trachten responsivisten een wetenschappelijke invalshoek te behouden. De onderstaande procedures dienen om de onderzoeker te vrijwaren van subjectieve interpretaties en de geloofwaardigheid van de bevindingen te legitimeren:

- de *member check* vormt de belangrijkste procedure. Het is een proces waarbij de onderzoeker continu op informele basis informatie test door een respondent tijdens het interview te vragen naar zijn/haar reactie op de interpretaties van de onderzoeker. Voorts wordt aan individuele respondenten de mogelijkheid geboden om te reageren op het transcript en interpretatie ervan. Zij kunnen zaken aanvullen en/of corrigeren. Naast deze individuele checks kunnen interactieve member checks worden georganiseerd waarin belanghebbenden bijeen worden gebracht om te discussiëren over implicaties van de bevindingen en om de resultaten te verbinden met beleefde ervaringen. Dit is vooral waardevol wanneer er een grote variëteit van betekenissen en uiteenlopende interpretaties zijn (Greene, interview, zomer 1994). De procedure creëert ruimte voor andere interpretaties, zodat meer recht kan worden gedaan

natuurlijk een toetsing in de vorm van een effect-meting zou moeten plaatsvinden. Dat klonk hem vertrouwd en geruststellend in de oren.

Over hoe de evaluatie opgezet zou moeten worden, had Caroline net als ik uitgesproken ideeën. Tijdens een kennismakingsgesprek met Jannie, hoofd van de eenheid therapieën en tevens voorzitter van de werkgroep, en Paula bracht ze naar voren dat marktonderzoek had uitgewezen dat er in de regio vraag was naar een product voor mensen met een psychiatrisch ziektebeeld die behoefte hebben aan werk. Het ontwikkelen van zo'n product was van strategisch belang voor de instelling. "Actie-onderzoek" zou de ontwikkeling van dit product moeten ondersteunen. Ze pakte een A4tje om het te tekenen: "Kijk", zei ze, "je begint met iets te bedenken, dat ga je dan

aan de meervoudigheid van betekenisverlening en interpretatie. Zo wordt de reikwijdte van de data verbreed en verdieping aangebracht. Member checks stimuleren daarnaast het gebruik van bevindingen uit evaluatie (Greene, 1987; 1988ab)¹⁹;

- *triangulatie* vormt eveneens een belangrijke procedure. Het gaat om de combinatie van meervoudige methoden, empirische gegevens, perspectieven en waarnemers. Het idee achter triangulatie is dat een vollediger representatie afhankelijk is van het samenstellen van een kleine inventaris van op zijn minst de verschillende waarheden of multiële realiteiten. Op de eerste plaats wordt hiermee als het ware inhoud gegeven aan het idee van meervoudige werkelijkheden, en wordt de lezer herinnerd aan de feilbaarheid of het gebrek aan dwingendheid van de interpretaties. Op de tweede plaats stelt de procedure de onderzoeker in staat om meer aantrekkelijke alternatieven op te nemen in de presentatie, hetgeen de lezer als het ware ondersteunt in het aanbrengen van onderscheid in naar voren gebrachte interpretaties. Triangulatie is nauw gerelateerd aan het actief zoeken naar negatieve gevallen of rivaliserende hypothesen (Stake, interview, zomer 1994). Dit is de opzettelijke poging om alternatieve verklaringen te vinden die gevormde werkhypothesen ondermijnen. Niet alleen moet de onderzoeker proberen om bepaalde ideeën te onderbouwen, hij of zij moet eveneens inventief zijn, alternatieven opperen ter vergelijking, en uitzoeken of ontwikkelde interpretaties net zo gemakkelijk kunnen worden afgeleid uit de data als andere. Triangulatie kan de betrouwbaarheid, de reikwijdte en de geschakeerdheid van gegevens vergroten;
- *langdurige betrokkenheid* dempt vertekeningen ten gevolge van bepaalde gebeurtenissen of door onwennigheid van en tussen de onderzoeker en respondenten. Het duurt ten minste enige tijd om vertrouwd te raken met de setting en gevoel te krijgen voor het gewone en a-typische, en om weer voldoende afstand te kunnen nemen om eenzijdige identificatie te voorkomen;
- *volhardende observatie* verwijst naar het actief zoeken naar databronnen ter verdieping van verkregen betekenisconstructies. Het voegt in het oog springende details toe aan onderzoek dat anders kan uitmonden in een wat saaie opsomming van gebeurtenissen. Langdurige betrokkenheid schaft reikwijdte, volhardende observatie verdieping (Lincoln en Guba,

uitvoeren en op basis van feedback uit het onderzoek stel je dat bij, voer je het opnieuw uit en zo verder." Ik keek toe hoe ze in een mum van tijd een prachtig pijlen-schema tekende. Het zag eruit als een spiraalvormig proces waarin actie, feedback uit onderzoek en bijstelling elkaar periodiek opvolgen en herhalen. Overtuigend, meenden Jannie en Paula. Ik liet het voor wat het was en ging door op Caroline's wens de evaluatie niet "te politiek in te steken". Na doorvragen kwam ik er achter dat deze uitspraak een reactie was op wat ik eens het "politiek-sociale leermodel" had genoemd. Caroline meende dat de evaluatie zich in eerste instantie niet moest richten op het politiek-bestuurlijke niveau. De evaluatie moest vooral ten dienste staan van de mensen die nauw betrokken waren bij de opzet en uitvoering van het project, zoals de werkgroep en de mensen van de afdeling "Tuin en Kas". Ofschoon ik bij

- 1985, p. 304);
referentiële adequaatheid verwijst naar het verzamelen van contextualistische materialen (foto's, video's, tapes, brochures, etcetera) die voorzien in een betekenisvolle achtergrond voor analyse, interpretatie en audit;
 - *peer-debriefing* draagt bij aan geloofwaardigheid door een vakgenoot die buiten het onderzoeksveld staat te vragen om als het ware over de schouder van de onderzoeker mee te kijken naar gegevens, interpretaties en ontwikkelende ontwerpen, en te luisteren naar de ideeën en zorgen van de onderzoeker;
 - een *reflexief logboek* is een soort dagboek waarin de onderzoeker op reguliere basis verslag doet van de voortgang, logistiek, inzichten, methodische beslissingen en reflecteert op persoonlijke gevoelens (ontwikkelende sympathieën etcetera).
 - het *hermeneutisch-dialectische proces* vormt op zichzelf ook een kwaliteitscontroleerende functie. Daar de onderzoeker gegevens direct analyseert en terugkoppelt naar de respondenten voor commentaar of wat zij dan ook maar naar voren willen brengen, worden deze gegevens onvermijdelijk onderdeel van een zich ontwikkelende gedeelde, gezamenlijke reconstructie. De kans dat bepaalde issues onontdekt en/of onbesproken zullen blijven of dat de onderzoeker bepaalde zaken over het hoofd ziet, is in zo'n proces gering. Verder claimen Guba en Lincoln (1989) dat de mogelijkheid dat de vooroordelen van de onderzoeker de uitkomst bepalen zeer gering is, mits de evaluatie volgens de principes van het hermeneutisch dialectische proces wordt uitgevoerd: "Zolang als de constructies van de evaluator (...) op tafel komen naast alle andere en onderworpen zijn aan dezelfde mate van uitdaging, kritiek en tegen-voorbeelden als elke andere, is er geen basis om aan deze constructie speciale invloed toe te kennen" (ibid, p. 244).
 - naast (niet ter vervanging van) bovengenoemde procedures die tijdens de evaluatie door de onderzoeker zelf worden toegepast om de kwaliteit te waarborgen, wordt een *audit procedure* besproken. Het doel van de audit, zoals ontwikkeld door Halpern (1983) en uitgewerkt door Schwandt en Halpern (1988), is om de procedures en bevindingen van een responsieve evaluatie op systematische wijze te
- mezelf dacht dat deze mensen net zo goed politiek bedreven in het vaststellen van betekenissen, onderschreef ik Caroline's uitgangspunt om de evaluatie vooral ten goede te laten komen aan nabij betrokkenen van harte.
- In de loop van het gesprek probeerde ik verder aan te sluiten bij Jannie's opmerking dat het project "een onderdeel vormde van een proces van cultuurverandering in de instelling": van "denken voor de patiënt" naar "denken met de patiënt". Dit was een kloofje naar mijn hand. "Responsieve evaluatie kan goed aansluiten bij de wens om op een meer interactieve wijze invulling te geven aan de hulpverlening", zei ik. Eenmaal op dreef vervolgde ik mijn betoog: "Als arbeidsrehabilitatie een manier is om patiënten meer te betrekken in hun proces van sociale integratie dan kan een evaluatie niet slechts vanuit het perspectief van

onderzoeken teneinde te beoordelen of de procedures conform de eisen zijn uitgevoerd en in hoeverre de bevindingen geloofwaardig zijn. Door criteria te vervangen kan het audit model eveneens worden toegepast voor het beoordelen van de kwaliteit van andere evaluatie-benaderingen. De procedure is analoog aan een financieel accountants-onderzoek. Er wordt over het onderzoek een soort boekhouding (audit trail) bijgehouden en een extern onafhankelijk onderzoeker (auditor) doet na inspectie van de audit trail op basis van algemeen geaccepteerde principes een uitspraak over de kwaliteit ervan. De getuigenis wordt middels een audit-rapport openbaar gemaakt. De auditor kan twee rollen vervullen: in een formatieve rol stelt de auditor zich proactief op teneinde de evaluator tijdig te voorzien van informatie gericht op verfijning, verbetering en modificatie. In een summatieve rol zal de auditor een getuigenis afleggen teneinde een 'go/no go' beslissing mogelijk te maken. De audit gebaseerd op het financiële model lijkt meer in lijn met een summatieve rol, terwijl de management-audit een betere metafoor lijkt om de formatieve rol van de meta-evaluator te verbeelden (Abma, 1994b).

hulpverleners of managers worden beoordeeld." Er werd instemmend geknikt.

Ik vervolgde dat dit type onderzoeksbenadering vanwege haar situationele karakter - het vloeit voort uit wat zich aandient in gesprekken - niet vooraf bevindingen kan specificeren. Het onderzoeksveld wordt niet op voorhand afgebakend, en dit betekende dat ik hen weinig zekerheid kon geven over de inhoud van de bevindingen. Wel kon ik zeggen dat het produkt het karakter zou hebben van een "agenda voor onderhandeling". Geen conclusies en aanbevelingen dus, maar het aanreiken van een aantal controversiële punten waar verder over gediscussieerd kon worden. Dat bood ruimte om gezamenlijk de bevindingen te interpreteren. Verder benadrukte ik dat ook de onderzoeker over een relatief grote ambiguïteits-tolerantie moest beschikken. Naast de

4.3.2 Criteria

Een responsieve beleidsevaluatie dient te voldoen aan een reeks van criteria²⁰. Conventionele wetenschappelijke criteria waren aanvankelijk volgens Guba en Lincoln (1981) bruikbaar voor de responsieve benadering, mits deze werden geherinterpreteerd in het licht van de assumpties waarop deze laatste benadering is gebaseerd. In 1986 onderkennen zij dat deze *geloofwaardigheidscriteria* in oppositie tot conventionele criteria zijn ontwikkeld en daardoor tot op zekere hoogte gebonden blijven aan het beeld van geldige kennis dat conventionele criteria informeert. Het zijn preciezer gezegd fundamentele criteria, die bovendien gebonden blijven aan het *primaat-der-methode* - het regulerende ideaal dat zegt dat de methode van wetenschap in zichzelf sterker en meer betrouwbaar is dan iedere andere methode van kennen - terwijl Guba en Lincoln's constructivisme non-fundamenteel wil zijn en andere manieren van kennen niet bij voorbaat wil uitsluiten (1989, p. 233/245; Lincoln, 1990, p. 71). Gelet op deze inconsistentie wordt een aantal door het constructivisti-

sche 'paradigma' geïnformeerde criteria geformuleerd. Deze *authenticiteitscriteria* komen tegemoet aan ethische en ideologische problemen: "ze lopen in de pas met een toenemende bewustwording van de ideologische gebondenheid van publiek leven en enculturatieprocessen die bepaalde sociale groepen en klassen ondersteunen en andere juist verzwakken." (Lincoln en Guba, 1986, p. 83). Authenticiteitscriteria "zijn non-fundamenteel, omdat ze niet rusten op conventionele onderzoeksvereisten, maar voortvloeien uit de zorgen van dit specifieke paradigma." (Lincoln, 1990, p. 73)

Geloofwaardigheidscriteria

- *geloofwaardigheid* verwijst naar de mate van correspondentie tussen het verslag van de onderzoeker en de kijk van participanten op de door hen geuite belevingen. Om te voldoen aan het criterium geloofwaardigheid worden bevindingen geverifieerd door bepaalde procedures te volgen, waarvan de 'member check', zoals gezegd, de belangrijkste is. Geen van de procedures kan echter leiden tot oncorrigeerbare resultaten en al helemaal niet tot een doordringen in de werkelijkheid. Ervaringen zoals naar voren gebracht door de respondenten zijn 'bemiddeld'. Introspectie in de zin van doordringen tot de kern van onze werkelijke ervaringen, betekenissen of werkelijke zelf is onmogelijk, net zoals het onmogelijk is om door te dringen tot de wereld om ons heen. Voorts geldt dat de onderzoeker de constructies van de participanten niet in zichzelf kan vangen; ook het verslag van de onderzoeker is altijd 'bemiddeld', zodat er geen ultieme verificatie bestaat. Anders gezegd, het voorleggen/terugkoppelen van bevindingen naar de onderzochten met het verzoek om respons produceert geen absoluut referentiepunt waartegen deze bevindingen geëvalueerd kunnen worden. Zij mondt uit in een *andere* uitspraak waarvan de betekenis opnieuw geïnterpreteerd moet worden door de onderzoeker. In dat opzicht kunnen we niet ontsnappen aan de hermeneutische cirkel of het doorgaande proces van het verstaan, al doet het criterium anders vermoeden;
- *overdraagbaarheid* verwijst naar de overdracht van bevindingen naar andere contexten. De overdraagbaarheid wordt bepaald door de mate waarin zij (potentiële) gebruikers een plaatsvervangende ervaring geeft. Om aan dit criterium te voldoen maakt

gebruikelijke ambachtelijke vaardigheden waren interpersoonlijke vaardigheden belangrijk. Paula, die me mogelijk zou assisteren bij de evaluatie, ging hier kort op in: zij was opgeleid met klinisch-experimenteel onderzoek, maar het was haar nooit zo duidelijk geworden "wat al die cijfers en berekeningen nou precies beoogden." Voor haar betekende responsieve evaluatie een andere "onderzoekshouding" en de mogelijkheid om kwalitatieve methoden onder de knie te krijgen. In reactie op mijn zorg benadrukte Caroline dat Paula als creatief therapeut, met de nadruk op creatief, waarschijnlijk heel goed in staat zou zijn om invulling te geven een responsieve evaluatie. Wie de evaluatie zou uitvoeren liet ze open, maar wel suggereerde ze dat het misschien verstandig was om nader kennis te maken door samen een onderzoeksvoorstel te schrijven. Dat leek ons een goed idee. Op een plezierige manier

de onderzoeker uitgebreide en gedetailleerde beschrijvingen ('thick descriptions') van de context. Deze moeten de lezer in staat te stellen om te bepalen of de activiteiten ook in andere settings waardevol zouden kunnen zijn. Overdraagbaarheid geeft uitdrukking aan de veronderstelling dat sociale interacties zich niet betekenisvol laten vangen in wetmatigheden en generalisaties los van tijd en plaats. Menselijk gedrag is altijd contextgebonden. Handelingen en gebeurtenissen zijn niet los van elkaar te zien maar vervlochten in ruimte en tijd. Een bepaald patroon van elkaar wederzijds beïnvloedende gebeurtenissen is uniek en zal zich waarschijnlijk nooit op dezelfde manier herhalen. De voorkeur voor idiografische - lokale, gesitueerde of geval-specifieke - conclusies sluit echter het diagnostisch gebruik van meer algemene concepten en theorieën niet uit. Ook is het niet onmogelijk om claims over te dragen naar andere contexten; het is echter niet de onderzoeker, maar de gebruiker die tot 'naturalistische generalisaties'²¹ in staat is;

- *afhankelijkheid* verwijst naar de aannemelijkheid van methodologische beslissingen en de mate waarin bevindingen zijn vertekend door de onderzoeker. Volgens het betrouwbaarheids criterium dienen proposities, zoveel als mogelijk, onafhankelijk te zijn van de onderzoeker, tijd en instrumenten. Hieruit vloeit de replicatie-procedure voort: het onderzoek moet herhaalbaar zijn, en dient identieke resultaten op te leveren (eis van consistentie). Wanneer echter wordt verondersteld dat mensen in interactie gedeelde betekenissen construeren en reconstrueren, dan is de sociale werkelijkheid niet stabiel. Gezien deze dynamiek zullen herhalingen nooit dezelfde bevindingen opleveren. Daarom willen Guba en Lincoln een onderscheid aanbrengen tussen de instrumentele onbetrouwbaarheid, en veranderingen die eigen zijn aan de aard van de sociale werkelijkheid en het voortrollende ontwerp. Tot de procedures om instrument-afhankelijkheid te verkleinen behoort het gebruik van de 'audit';
- *overtuigingskracht* wordt bepaald door de mate waarin bevindingen zijn gegrond in 'ruwe' data en gevolgtrekkingen logisch en coherent zijn. Guba en Lincoln (1981) verwijzen naar Scriven's kwalitatieve notie van objectiviteit. Scriven stelt dat de kwantitatieve notie van objectiviteit dikwijls ten onrechte wordt verward met de kwalitatieve notie. In de kwantitatieve notie betekent subjectiviteit het oordeel van één persoon, objectiviteit betekent dan

namen we afscheid. Ik had het gevoel iets te kunnen betekenen voor hen en dat stemde me vrolijk. Paula en ik gingen enthousiast aan de slag, en binnen twee weken lag er een voorstel.

De reactie van de opdrachtgevers op het voorstel verraste ons: "Wij zijn onderwerp van onderzoek geworden, het gaat ons om het product."

Niet de mensen, hun relaties en hun interacties, maar het product moest onderwerp zijn. Begrippen als "processen" en "omgangsvormen" werden voorts geassocieerd met "therapie". En misschien sloegen ze hiermee de spijker op z'n kop; vervloede in deze evaluatiebenadering de grens tussen onderzoeker en therapeut, en konden mensen (ook de onderzoeker) als persoon niet buiten spel blijven. Dit gaf een gevoel van kwetsbaarheid.

Therapie was iets waar men in de betreffende

het oordeel van meerdere personen (inter-subjectiviteit). Het contrast tussen objectiviteit en subjectiviteit kan ook geanalyseerd worden op een kwalitatief niveau. Subjectiviteit betekent dan onbetrouwbaar, vertekend, een kwestie van opinie, in tegenstelling tot objectiviteit, dat verwijst naar betrouwbaar, overtuigend, plausibel. Het probleem is dat beide niveaus van analyse worden gelijkgesteld. Men gaat er dan vanuit dat het oordeel van een enkeling per definitie onbetrouwbaar en omgekeerd het oordeel van velen zonder meer betrouwbaar is (vergelijk Nievaard, 1990). In navolging van Scriven's definitie van kwalitatieve objectiviteit, verschuiven Guba en Lincoln de nadruk van de onderzoeker (het is niet langer zijn of haar betrouwbaarheid die op het spel staat), naar de gegevens zelf. Om de overtuigingskracht te bewaken neemt de 'audit' een belangrijke plaats in.

Authenticiteitscriteria

- *eerlijkheid* verwijst naar de mate waarin verschillende constructies en hun onderliggende waardensystemen indringend zijn bevraagd en worden belicht in het evaluatie proces. Er is sprake van adequaat onderhandelingsproces indien alle belanghebbenden een gelijke kans hebben om deel te nemen aan dat proces en de onderzoeker de waarden die ten grondslag liggen aan verschillende (soms conflicterende) constructies articuleert. Allen moeten een eerlijke kans hebben om issues naar voren te brengen en om deel te nemen aan het onderhandelingsproces, zodat geen enkele constructie onttrokken kan worden aan thematisering en kritiek en altijd alternatieve constructies geïntroduceerd en uitgewerkt kunnen worden. In het geval dat een bepaalde groep minder competent is zal de onderzoeker ervoor zorgdragen dat deze groep alsnog wordt toegerust door te voorzien in trainingen, rollenspellen, en wat verder nodig is om deelname mogelijk te maken²². Ongelijke kennisniveaus worden gecorrigeerd. Indien noodzakelijk moet de evaluator bereid zijn om op te treden als advocaat of belangenbehartiger van een minderbedeelde groep, of, in geval van belangrijke aandachtspunten, zal de groep worden ondersteund door een speciale belangenbehartiger. Wanneer benodigde informatie reikt voorbij het niveau dat belanghebbenden appreciëren, worden stappen ondernomen om met dit gebrek om te gaan. In alle gevallen moet de onderzoeker ervoor zorgdragen dat de machtsbalans blijft behouden;
- *ontologische authenticiteit* verwijst naar de mate waarin

instelling van af wilde: arbeid was niet slechts een therapeutisch middel, maar een doel waar op resultaat-gerichte en participatieve wijze naar toe werd gewerkt. Proces kreeg zo betekenis in tegenstelling tot begrippen als zakelijk en doelgericht. Ik had het gevoel dat we langs elkaar heen praatten en legde daarom nog maar eens uit wat ik bedoelde: mijn uitgangspunt was dat arbeidsrehabilitatie een "praktijk" is die gestalte krijgt in de interactie tussen diverse belanghebbenden. Ik probeerde dit te verduidelijken door te spreken in begrippen waarvan ik dacht dat ze hen bekend waren; in plaats van "product" sprak ik over een "dienst" die in de relatie tussen hulpverleners onderling en de hulpvrager tot stand komt, en die elke keer opnieuw gemaakt moet komen. Of dit over kwam betwijfel ik. Caroline en Jannie waren vrij eensgezind in wat hen

de constructies van individuele respondenten zijn verbeterd, gegroeid, verbreed en verdiept. Een responsief onderzoek dient het eigen bewustzijn te verhogen, zodat personen een meer geïnformeerde of geavanceerde en verrijkte constructie van zichzelf hebben;

- *educatieve authenticiteit* verwijst naar de mate waarin het begrip van en appreciatie (niet noodzakelijkerwijs houden van of instemmen met) voor de constructies van andere belanghebbenden toeneemt bij individuele respondenten. Anders gezegd, de kwaliteit van de evaluatie is een functie van het toegenomen wederzijds begrip;
- *katalytische authenticiteit* verwijst naar de mate waarin actie wordt gefaciliteerd en gestimuleerd door het evaluatie proces. Een evaluatie dient actie te induceren, zij vervult een katalyserende functie. Door alle belanghebbenden vanaf de start bij het onderzoek te betrekken, hun inbreng te honoreren, hen te voorzien van beslissingsmacht met betrekking tot de richting van het onderzoek, minder machtigen te ondersteunen en stem te geven aan de stemlozen verwachten Lincoln en Guba (1986b) dat hun onderzoeksbenadering "meer beloften inhoudt voor het elimineren van zulke eerbiedwaardige onderscheidingen als fundamenteel versus toegepast en theorie versus praktijk." (ibid, p. 82) Het stimuleren van actie vormt op zichzelf geen garantie dat actie zal worden ondernomen, of dat dit zal uitmonden in (gewenste) verandering. Om dit laatste te realiseren zijn andere zaken vereist. Het volgende criterium doelt daarop;
- *tactische authenticiteit* verwijst naar de mate waarin belanghebbenden en participanten zijn toegerust ('empowered') om te handelen. "Het belangrijkste in deze zaak is of de evaluatie versterkend dan wel verzwakkend is, en voor wie. De eerste stap naar empowerment wordt genomen door alle personen die risico dragen of wier belang op het spel staat te voorzien van een kans om het (evaluatie)proces mede te beheersen (bewegen in de richting van gezamenlijke onderhandeling)." (1986b, p. 82)

voor ogen stond. Zij wilden wensen en behoeften van patiënten en "interne klanten" (mensen die patiënten verwezen naar het project) geïnventariseerd zien als formatieve toets voor hun "product". We leken langs elkaar heen te praten.

Hoe verder? Moesten we überhaupt wel doorgaan? Ik voelde me overvallen en probeerde opnieuw ingangen te vinden. Caroline stelde voor om samen met Paula naar het voorstel te kijken en een voorzet te doen waar ik dan vervolgens weer op zou kunnen reageren. Ik stemde hier direct mee in. Dat de interactie ondanks verschillen doorgang vond, was onder meer te danken aan een etentje waarin Caroline en ik onze vriendschappelijke band reactiveerden. Later vernam ik dat ons professioneel verleden - ik had als stagiaire bijna twee jaar intensief samen met Caroline gewerkt - de relatie voor Caroline verder compliceerde. Ze

4.4 Naar een kennispolitiek

In de voorgaande delen heb ik uiteengezet waarom en hoe responsivisten het doel en de methoden

voor evaluatie herdefiniëren. In plaats van te streven naar verklaringen stelt Robert Stake (1975; e.a., 1991) zich ten doel om deze betekenissen in kaart te brengen teneinde diepgaande inzichten te geven in de beleefde ervaringen van mensen. Guba en Lincoln (1989) stellen zich ten doel het wederzijds begrip te verhogen, en via onderhandeling tot gedeelde constructies te komen als basis voor actie en verandering. In reactie op de kritiek op de subjectiviteit en geringe generaliseerbaarheid is een reeks procedures en criteria ontwikkeld. Deze worden hieronder geproblematiseerd.

4.4.1 Procedures en criteria betwist

Vanuit een conventionele wetenschapsopvatting wordt het toepassen van de genoemde objectiviteitsprocedures (afgezien van de audit) aangemoedigd (Swanborn, 1990). Dit is begrijpelijk gezien de functie van deze strategieën en procedures: deze zijn erop gericht om het regulerende ideaal van objectiviteit te realiseren door de subjectiviteit van de onderzoeker terug te dringen.

De vraag rijst hoe deze beveiligingsmaatregelen zich verhouden tot de opvatting dat mensen hun werkelijkheid in interactie met elkaar interpreteren. Ik stel mij op het standpunt dat als mensen hun werkelijkheid interpreterend ervaren en construeren dit dan ook geldt voor onderzoekers. Dit wordt in theorie ook door responsivisten onderschreven: het is een illusie om te denken dat het in een sociaal-wetenschappelijk onderzoek mogelijk is om als onderzoeker 'apart', onafhankelijk van het object te staan. De eis zoals die geldt binnen het post-positivisme - geen interactie - is niet haalbaar, zeker niet in de sociale wetenschappen (Guba en Lincoln, 1981; Stake en Mabry, 1995). Een onderzoeker zal onvermijdelijk een effect hebben op het fenomeen dat zij bestudeert en omgekeerd. Desalniettemin wordt een serie post-positivistische strategieën en procedures geïntroduceerd die erop gericht is om de eigen persoonlijke ervaringen van de onderzoeker zoveel als mogelijk tussen haakjes te plaatsen om het wezenlijke van de menselijke ervaring objectief te kunnen begrijpen. Heel duidelijk komt dit

kreeg de indruk dat ik haar op allerlei manieren probeerde duidelijk te maken dat onze interactie niet langer werd bepaald door de rol van stagiaire en supervisor. Ze interpreteerde dit als een signaal dat zij zich als opdrachtgever "nog idealer dan een normale opdrachtgever" moest gaan gedragen, terwijl zij naar haar maatstaven al veel soepeler was. Kreeg ik niet alle vertrouwen en ruimte, en meer dan dat, om mijn weg te gaan? Gewoonlijk had zij mij iedere keer als ik er was willen zien om te horen wat ik deed, nu niet. Normaal had zij de vragen en probleemstellingen, na overloos praten, op een gegeven moment doorgedrukt. Nu niet. Zij was de opdrachtgever die wist wat zij wilde, die zich bovendien soepel opstelde, veel soepeler dan normaliter het geval. Ze vond het dan ook teleurstellend dat ze mij niet had kunnen duidelijk maken dat ik haar "respect verdiende", en meer dan

bijvoorbeeld naar voren in de inductieve, maar systematische werkwijze die suggereert dat concepten automatisch ophorren uit de empirie zonder tussenkomst van de onderzoeker. Dit is een mythe: de onderzoeker bewerkt bevindingen op een *actieve* wijze en in de interpretatie speelt ook persoonlijke, stilzwijgende kennis een belangrijke rol. Net als de inductieve analyse zijn de objectiviteitsprocedures inconsistent met een constructivistische kennis- en wetenschapsopvatting in zoverre dat het 'wezenlijke' of de 'essentie' van de menselijke ervaring zich niet aandient, maar wordt geconstrueerd in de interactie tussen de respondent en de onderzoeker.

Hoe open en ontvankelijk de onderzoeker zich ook opstelt, deze zal nooit onbemiddeld toegang hebben tot het wezen van de ervaringswereld. Het is in de interactie dat ervaringen worden geconstrueerd. Het introduceren van allerlei strategieën en procedures impliceert een miskenning van het interactieve proces van interpretatie. Waarden, belangen, ervaringen, verwachtingen en vooroordelen van de onderzoeker kunnen niet worden uitgeschakeld. We kunnen een fenomeen niet onbevooroordeeld benaderen. Dat is geen probleem, maar juist een *mogelijkheidsvoorwaarde*. Begrip komt niet tot stand door afstand te doen van de eigen biografie en ervaringen, maar door uit te gaan van de eigen vooroordelen en deze te relateren aan datgene wat anderen doen en zeggen. Een interpretatie heeft het karakter van een ontmoeting, waarbij men het eigen gezichtspunt in contact brengt met dat van de ander, en beide perspectieven mogelijk veranderen. Vooroordelen zijn verwachtingen die als anticipering het verstaan leiden en die in het concretiseren ervan gemodificeerd kunnen worden. Dit betekent niet dat wij overgeleverd zijn aan dogmatische vooringenomenheid. Er bestaat een verschil (maar geen hard onderscheid) tussen ongerechtvaardigde, dogmatisch aangehangen vooroordelen die het verstaan belemmeren en productieve vooroordelen die het verstaan mogelijk maken. Objectiviteitsprocedures zijn misleidend, omdat er in weerwil tot de retoriek geen sprake kan zijn van objectiviteit en wij meer gehecht zijn aan allerlei zaken dan we bereid zijn toe te geven (denk bijvoorbeeld aan nostalgische en etnocentrische

normaal moeite deed om haar die plek te geven. Dacht ik niet voldoende mee? Wat een misverstanden! We dachten dat we elkaar zo goed begrepen, en nu bleek dat de wederzijdse verwachtingen behoorlijk uiteenliepen. Ik schreef in mijn logboek: "De kunst is om de onderhandeling open te houden zonder de illusie te wekken dat we het eens zijn, om verschillen niet uit te vlakken in het al te hartstochtelijk zoeken naar consensus, om in het verlangen naar overeenstemming niet compromissen te sluiten die verschillen teniet doen. Vertrouwen en geduld om met respect voor verschillen, andere raakvlakken te ontdekken." Met gemengde gevoelens realiseerde ik me het voordeel te genieten dat Caroline tevens een vriendin en ex-collega is. Dat bood immers mogelijkheden om op andere assen variatie te activeren, zoals tijdens het

gevoelens). Dat moge verontrustend zijn, het is de vraag in hoeverre disciplinerende maatregelen ons tegen dergelijke 'vertekeningen' beschermen. Bovendien wordt vergeten dat onze ervaringen, verwachtingen en vooringenomenheden een constituerende rol spelen in het interactieve proces van betekenisverlening.

Binnen een conventionele wetenschapsovervatting wordt veel waarde gehecht aan het maken van een deugdelijk onderscheid tussen wetenschappelijke en onwetenschappelijke kennis. Criteria vervullen hierin een belangrijke functie: zij stellen ons in staat om een onderscheid te maken tussen wetenschappelijke kennis enerzijds en *common sense*, journalistieke, kunstzinnige en literaire kennis anderzijds. De reeksen criteria zoals bepleit door Guba en Lincoln²³, worden door de traditie echter krachtig afgewezen: "De 'methodologische bovenbouw', zoals we die in de reeksen nieuwe criteria bij Guba c.s. vinden, is echter irrelevant, en getuigt slechts van het bestaan van wetenschappelijke subculturen." (Swanborn, 1990. p. 73) Deze verwerping kan als volgt worden begrepen: Guba en Lincoln stellen dat criteria zijn gebonden aan 'paradigma's'. Criteria zijn in hun ogen contingent. Dit betekent dat wat waar en objectief is, afhankelijk is van de theorie die men aanhangt. De autoriteit van de Wetenschapper komt hiermee onder druk te staan: wat als de geclaimde waarheid niet meer is dan een waarheid binnen een specifiek discours? Deze problematische situatie wordt door sommigen 'opgelost' door terug te grijpen op conventionele criteria (betrouwbaarheid, validiteit en objectiviteit) om het gezag van wetenschap te herstellen. Hoe problematisch het ook mag zijn om een scherp onderscheid te maken tussen objectieve en subjectieve kennis, opnieuw moet een grens worden herbevestigd tussen wetenschappers en niet-wetenschap. Niet op grond van de zaak, maar op grond van de status van wetenschap. Genoemde verwijten gelden natuurlijk ook voor de responsivisten²⁴: zij claimen weliswaar ruimte voor een andere interpretatie van beleidsevaluatie, maar blijven zich beroepen op de speciale status van criteria als waarheidsarbiters. Zo wordt op subtiel wijze toch weer verhuld dat het onderscheid tussen wetenschappelijke en andere vormen van kennis veel vloeiender is dan

etentje. Maar vroeg ik me ongerust af: Hoe voorkomen we dat zich een al te "behaaglijke relatie" ontwikkelt?

Paula voelde vooral machteloosheid. Als de evaluatie niet door zou gaan, stond zij misschien op straat. In dat opzicht was ze afhankelijk van de opdrachtgevers. Maar de vereiste investering en loyaliteit zonder de garantie dat er iets op volgde, maakten haar boos. Opeens stoorde het haar dat de beloning niet in overeenstemming was met die gepleegde investering: "Ik ben geen liefdadigheidsinstelling", zo schreef ze mij. Ze voelde zich heen en weer geslingerd tussen de opdrachtgevers en mij, en was niet in staat om hier mee te spelen. En misschien tolereerden wij dat ook niet, denk ik nu achteraf. Zij zag die variatie noch voor zichzelf noch voor anderen. Daar zij haar positie continu construeerde als één die gevangen is tussen twee

voorgesteld. Voorts wordt hiermee het onderscheid herbevestigd tussen de 'grensbewakers' die criteria vaststellen en hen die deze dienen te accepteren (Bauman, 1987).

Afgezien hiervan is het grootste probleem van het zoeken naar criteria dat het ons gevangen houdt in een methodologisch discours waarin (op subtiële wijze) wordt gezocht naar de ware of authentieke kennis. De vraag *Maar is het gedisciplineerd?* (Lincoln en Guba, 1986b) is geen relevante vraag meer wanneer men ervan uitgaat dat kennis een product is van een politiek-sociaal proces geconstitueerd in taal en beelden. Dit is geen pleidooi voor relativisme. In tegendeel. Het spreken in termen van relativisme getuigt van een Cartesiaanse obsessie in die zin dat relativisme alleen een issue is binnen de context van een Epistemologie - de discipline die zoekt naar regels ter fundering en legitimering van kennis - waarin wordt gezocht naar een geprivilegeerd standpunt als garantie voor zekerheid (Rorty, 1979). Het concept van relativisme veronderstelt een fundamentele structuur, een Archimedisches standpunt buiten de flux en menselijke belangen (Caputo, 1987; Haraway, 1991; Lather, 1990)²⁵. Als de focus wordt gericht op de wijze waarop instrumenten, machines en machtsrelaties onze kennisproductie beïnvloeden, dan is relativisme een concept uit een ander discours, een discours van fundamentele gronden die de gronden voor zekerheid buiten de sociale context legt. Relativisme is de perfecte spiegeling van de ideologie van objectiviteit; beide ontkennen de belangen in lokatie, lichamelijke, en partiële perspectieven; beide maken het onmogelijk om goed te zien. Relativisme is met andere woorden net zo totaliserend als objectivisme of absolutisme. Het is een goddelijke truc, een manier om nergens te zijn, terwijl wordt geclaimd overal te zijn. De angst voor relativisme of nihilisme is een implosie van de arrogantie van de witte westerse masculiene wetenschap: als we niet alles kunnen weten kunnen we niets weten. Een Allesoverziende, Goddelijke geprivilegeerde positie is onmogelijk en een relativistische positie onwenselijk, omdat beide posities onderzoekers ontslaat van de verantwoordelijkheid die zij hebben ten aanzien van de kennis die zij construeren.

uitersten waartussen ze niet kon of wilde kiezen, voelde ze zich gefrustreerd. Nadat zij in nauw overleg met Caroline - zoals afgesproken tijdens het gesprek over het concept - een herschreven voorstel had gemaakt, trok zij zich terug. Ze zag slechts twee opties; of doorgaan met mij en die specifieke benadering, of stoppen en een andere onderzoeker benaderen. Ze hoopte op het eerste.

Caroline en ik bleven discussiëren over de probleem- en vraagstelling. In een twee uur durend telefoongesprek legde Caroline nogmaals uit wat zij wilde, en ik nogmaals wat ik te bieden had. Het gewilde en gebodene sloten niet aan. Hoewel we uiteindelijk met elkaar instemden, waren we voor ons gevoel geen stap dichterbij elkaar gekomen. Geen van beide lieten we variatie toe op de inhoud, en op relationeel vlak stond de zaak er al niet veel rooskleuriger

4.4.2 Mobile positionering

In een postfundamentele context is het enige alternatief voor relativisme partiële, lokaliseerbare, kritische kennis. Kennis wordt niet verkregen vanuit een lege, abstracte, onnipotente positie, maar vanuit een bepaalde, beperkte, wisselende positie. Niet langer staat objectiviteit tegenover partijdigheid. Nee, kennis is juist gebaseerd op politieke partijdigheid en ontstaat in machtsgevoelige conversaties. De praktijk van positionering verbeeldt een ethiek waarin elke positie, elk verhaal of argument ten minste een invitatie inhoudt tot een kritische respons op haar partialiteit. Positionering veronderstelt dat elk werk incompleet is en een reactie vereist van hen die anders zijn gepositioneerd. Reflectie op de eigen positie is de enige norm voor onderzoekers die deze visie onderschrijven. Dit houdt in dat we kritischer moeten nagaan wie wij zijn en wat dat betekent voor de kennis die wij construeren. Dit soort reflexiviteit gaat verder dan het doen van een schuldbeeldenis zoals zo vaak wordt aangetroffen in de etnografie. Dergelijke confessionele verhalen, om met Van Maanen (1988) te spreken, worden achteraf geschreven als een soort biecht. Ze hebben een hoog gehalte aan sentiment en functioneren in de eerste plaats als een soort catharsis²⁶. Dit soort reflexiviteit is een moedig begin, maar niet wat ik op het oog heb. Geen genoeg kan worden genomen met een steriele vorm van identiteitspolitiek, waarbij reflexiviteit wordt gereduceerd tot het uitspreken van een formule aan het begin van een evaluatie (zoals 'Ik ben een witte, hoogopgeleide, middenklasse, heterosexuele, jonge, gezonde vrouw'). Dit soort van reflexiviteit, hoewel potentieel van belang, verwordt te vaak tot een lippendienst aan politiek correcte conventies (Marcus, 1994) en reflecteert een standpunt-epistemologie.

Positionering is niet hetzelfde als een identiteitspolitiek zoals bijvoorbeeld bepleit door feministische standpuntdenkers (Harding, 1991). Een identiteitspolitieke benadering vraagt van het kennende subject zich te verplaatsen in de positie van onderdrukte en gemarginaliseerde anderen of om zichzelf te situeren, als vrouw, zwart etcetera. Geclaimd wordt dat de kennis verkregen

voor. We waren vermoeid. En we konden misschien wel een (uiteenlopende) diagnose maken van de gecompliceerde situatie waar wij in terecht waren gekomen, maar daarmee hadden we nog geen eensluitend idee hoe daar mee om te gaan en laat staan een taal om daarover te communiceren met elkaar. De spanning had een negatieve invloed op onszelf, onze relatie en het proces. Dit werd nog eens versterkt door de onderhandelingen over de betaling. Caroline die het sowieso al uitzonderlijk vond dat zij een financiële vergoeding in het vooruitzicht stelde, vond het bedrag dat ik vroeg veel te hoog en onacceptabel gezien bezuinigingen die de instelling teisterden. De bevindingen zouden mijn productie toch ten goede komen? Uiteindelijk kwamen we overeen dat ik de evaluatie in het kader van mijn promotie voor een aanzienlijk lager bedrag zou doen. Bewust, zo hoorde ik later, trok

vanuit deze onderdrukte positie objectiever is dan die verkregen vanuit een onderdrukkende positie. Het probleem van deze invulling van gesitueerdheid is dat vaste groepsidentiteiten en bestaande onderscheidingen worden bevestigd (Fine, 1994; Prins, 1994). Interessanter is Donna Haraway's benadering die grenzen ter discussie stelt door hybride tussenvormen, zoals de cyborg²⁷, te introduceren. Daarmee probeert zij onder meer de implicaties te doordenken van de hedendaagse proliferatie van steeds meer gespecificeerde en gefragmenteerde identiteiten²⁸. Het subject is in onze hedendaagse postmoderne samenleving niet langer een uniforme of gefixeerde eenheid zoals verondersteld in het humanisme, maar dit betekent niet het einde van het subject als (politieke) actor. De onderzoeker nu dient zich te positioneren, een strategische, geconstrueerde plaats in te nemen die leidt tot kritische ondervraging, in plaats van identificatie. Ik ga met andere woorden mee in een politieke benadering van kennistheoretische vraagstukken, onder de voorwaarde dat deze strategie tot doel heeft de identiteiten van waaruit ze vertrekt te destabiliseren en te hercoderen.

Hoe werkt het positioneren in de praktijk? In de evaluatie van het project arbeidsrehabilitatie zoals besproken in de zijtekst valt te lezen dat ik mij kritisch opstelde tegenover het discours waarin de 'resultaatgerichtheid' en de 'output' van het beleid en de evaluatie moeiteloos werden gecombineerd met de retoriek van 'participatief management' en 'actie-onderzoek'. Dat dit een spanningsveld tussen de opdrachtgevers en mij veroorzaakte is niet verrassend. Ik sloot me overigens niet af voor de opdrachtgevers. In sommige situaties bracht ik met verve de voordelen van een participatieve aanpak naar voren (bijvoorbeeld in gesprek met mijn assistent die verslag deed van de argwaan van professionals en zelf ook met gemengde gevoelens keek naar de discrepanties tussen de wervende ideeën en de dagelijkse realiteit). Wel maakte ik een onderscheid tussen de 'positie'²⁹ van managers, professionals en psychiatrische patiënten. Ik gaf er de voorkeur aan om de verzwegen ervaringen van gekwelde psychiatrische patiënten en het onzichtbare werk van professionals extra te belichten³⁰. Tegelijk onderkende ik dat mijn positionering werd bedreigd

Caroline zich daarna wat terug met de onuitgesproken verwachting dat ik vanzelf naar haar toe zou komen.

Eind januari had ik een eerste kennismaking met de leden van de werkgroep. Daar lichtte ik nogmaals de evaluatie toe. Ik stelde mezelf voor als een "vreemde eend in de bijt", omdat ik geen inhoudelijk deskundige was op het terrein van arbeidsrehabilitatie. In dat opzicht moesten ze niets van mij verwachten. Mijn bijdrage zou liggen in het faciliteren van een gezamenlijke discussie over het project. Want, zo zei ik, evaluatie moest niet worden gezien als beoordeling maar als een onderhandeling. Dat sloot aan bij de rehabilitatiefilosofie waarin het gezamenlijk sturen eveneens centraal stond. Ik gaf heel uitdrukkelijk aan dat de evaluatie een spanning zou oproepen. Van de hen werd gevraagd om hun oordelen even tussen haakjes te plaatsen.

door een romantisering van de visie van gemarginaliseerden. Identiteiten dreigen hiermee te worden gereproduceerd, terwijl mijn inzet is om deze in beweging te brengen. Het zien van 'onderop' is niet gemakkelijk, noch onproblematisch, zelfs als 'we' menen 'van nature' het ondergrondse terrein van gesubjecteerde kennis menen te kennen. Noch betekent het aangaan van verbintenissen met slachtoffers het afstand doen van een kritische houding en interpretatie. Positionering staat niet gelijk aan het klakkeloos overnemen van een bepaalde visie; het vormt een uitdrukking van het bewustzijn dat kennis de uitkomst vormt van een sociaal-politiek proces waar de onderzoeker niet buiten staat.

Mijn positie was niet stabiel; ik dreef als het ware dynamisch heen en weer tussen verschillende posities en discoursen, en voelde me tegelijk *outsider* en *insider* in de setting (hooks, 1990; Star, 1991; Anderson, 1995). In dat opzicht was de evaluatie in het psychiatrisch centrum een oefening in 'dubbelzien'.

4.4.3 Doorgaande interactie

In hun latere werk stellen Guba en Lincoln (1989) dat het doel van evaluatie is gelegen in het vinden van *gedeelde* constructies als basis voor actie en verandering (niet gepland, maar in de zin van een dynamische re-constructie van betekenissen). Kennis is de uitkomst is van een *gezamenlijk* proces, waarin onderzochten gelijke partners zijn met een gelijke stem in het verzamelen en interpreteren van de data en in het verspreiden van de 'resultaten'. Onderzoek is met andere woorden een samenspel tussen een betrokken onderzoeker en onderzochten. Geen der participanten heeft het alleenrecht: de macht ligt niet bij de onderzoeker of bij de onderzochten, maar beweegt zich veeleer tussen de *etic* constructies en het *outsider* perspectief van de onderzoeker en de *emic* constructies en het *insiders* perspectief van de onderzochten (ibid, p. 138). Guba en Lincoln spreken van een 'hermeneutische dialectiek'. Zij willen met hun methode een veelheid aan constructies inventariseren en deze via onderhandelingen met elkaar confronteren, teneinde een hoger niveau van begrip of consensus te bereiken. In hun eigen

Pas dan zou er ruimte ontstaan voor reflectie en mogelijkheden om in discussie te gaan. Dat opschorten van oordelen doet niemand graag, zo ging ik verder, want opvattingen bieden houvast. "Het loslaten zal moeilijker zijn naarmate de gehechtheid aan opvattingen groter is. Vermoedelijk is deze gehechtheid groter in deze situatie waarin jullie veel energie hebben geïnvesteerd in het opzetten van het project."

Er kwamen vragen over wat ik nu precies ging doen. Ik legde uit wat voor activiteiten we van plan waren te ondernemen en dat het misschien aardig was om het logboek dat wij aanlegden aan hen ter inzage te geven. Reacties liepen uiteen van "grappig" en "wat gaat er nu precies gebeuren?" tot een "we springen mee in het diepe."

In de daaropvolgende periode verzamelden we documenten, woonden we bijeenkomsten bij en

woorden: "Wij zullen de term hermeneutisch dialectisch gebruiken om het proces te beschrijven dat tegemoet komt aan de condities die we zojuist hebben uiteengezet. Het is hermeneutisch omdat het een interpretatief karakter heeft, en dialectisch omdat het een vergelijking en contrast van uiteenlopende visies representeert teneinde een *hoger niveau van synthese te bereiken, in een Hegeliaanse zin.*" (ibid, p. 149)

Het doel van de evaluatie zoals Guba en Lincoln dit verbeelden, is synthese in de zin van wederzijds begrip en consensus in de zin van gedeelde constructies. Guba en Lincoln doelen op overeenstemming van opvattingen, opinies en ideeën verkregen onder condities waarin machtsongelijkheden worden gebalanceerd³¹. Het streven naar *beter*e constructies, een *hoger* niveau van synthese en het corrigeren van *onjuiste* constructies veronderstelt een lineaire progressie van kennis, terwijl dit elders wordt afgewezen (Lincoln, 1990). Hoewel subtiel, verwijzen de woorden 'hoger' en 'beter' naar het bestaan van een ware betekenis, zij het dat deze in interactie is vastgesteld (elders was 'de' werkelijkheid als extern referentiekader al verworpen). Naast deze inconsistenties kunnen voorts vraagtekens worden geplaatst bij de mogelijkheid en wenselijkheid om consensus en gedeelde constructies te bereiken. Deze hebben niet alleen te maken met verschillen in waarden, belangen en macht, maar eveneens met de werking van taal. Wanneer taal wordt opgevat als een medium dat de werkelijkheid of innerlijke ervaringen representeert dan is het inderdaad mogelijk om tot (wederzijds) begrip te komen. Communicatie verloopt dan relatief soepel, omdat wij ons kunnen bedienen van een taal die weerspiegelt wat wij zeggen of schrijven. Wanneer we bereid zijn om naar elkaar te luisteren is het mogelijk om elkaar te begrijpen en eventueel tot consensus te komen. Stel nu eens dat de taal een eigen zeggingskracht heeft; dat de tekens in een willekeurige relatie staan tot het betekende, en de betekenaren hun betekenis ontleen aan de verhouding ten opzichte van andere tekens. Een woord betekent dan niet wat het betekent omdat de auteur/spreker dat wil, maar ontleent betekenis aan het netwerk van tekens waarin het is opgenomen. Onderschrijft men deze visie dan hebben de tekens vrij

hadden we gesprekken met de werkgroepleden. Het was Paula die mij ervan had overtuigd dat we bij de werkgroepleden moesten beginnen. Mede op verzoek van de werkgroepleden werden de interviews uitgebreid naar hulpverleners die intensieve contacten onderhielden met externe instanties en naar diegenen die meer of minder betrokken waren bij de rehabilitatie van patiënten. Dit was leuk! Respondenten op hun gemak stellen, uit de tent lokken, luisteren, knikken, verwonderd zijn, maar ook zorgen dat de boel goed georganiseerd was. Tapes, tijdstippen. De respondenten vertelden graag hun verhaal. Sommigen reageerden bewogen. Het nabespreken van de interviews was leerzaam. Het maakte me gevoeliger voor mijn neiging om anderen in de rede te vallen en attendeerde Paula erop dat zij moest doorvragen ook als dingen haar als vanzelfsprekend

spel, en introduceren de tekens andersheid die betekenissen deconstrueren³².

De moeilijkheid om consensus te bereiken, en de rol die taal hierin speelt wordt onderstreept door de zijtekst. De zijtekst vertelt het verhaal van een onderhandeling over een evaluatie in een psychiatrisch centrum. Aanvankelijk dachten de opdrachtgevers en ik (als onderzoeker) dat we overeenstemming hadden bereikt. Het onderzoeksvoorstel confronteerde ons met verschillen en allerlei 'misverstanden'³³. De opdrachtgevers zeiden dat ze geïnteresseerd waren in uitspraken over het 'product' in reactie op het onderzoeksvoorstel dat zich richtte op het 'proces'. Terwijl ik daarbij doelde op het interactieve proces van betekenisverlening, werd het door de opdrachtgevers geïnterpreteerd als de fase van de in- en uitvoering. Deze focus vonden zij eenzijdig. Zij wilden vooral de uitkomsten in termen van 'harde' resultaten evalueren. Een andere complicatie was dat een van de opdrachtgevers het woord 'proces' associeerde met 'therapie'. En dit was precies hetgeen waartegen zij zich afzette: arbeid was geen therapeutisch middel, maar een doel waar de therapeut samen met de patiënt op methodische wijze naar toe werkte. Door deze onverwachte associatie werden mijn woorden anders uitgelegd dan ik bedoelde. Dit kan, omdat woorden geen eenduidige en overzichtelijke betekenis hebben, maar zijn opgenomen in een onuitputtelijk en onstabiel netwerk van tekens. De opdrachtgevers activeerden met andere woorden een ander deel van het netwerk van tekens dan ik had gedaan, en gaven hiermee uitdrukking aan hun gevoelens van argwaan. De uitspraak "Wij zijn niet het onderzoeksobject!" gaf de op het spel staande belangen aan: opdrachtgevers wilden zelf liever niet betrokken worden in de evaluatie. Zij plaatsten zich daarmee buiten de constructie van het product. Zo werd de overeenstemming die er aanvankelijk leek te zijn, verstoord. Optimistisch als ik was probeerde ik de opdrachtgevers alsnog te overtuigen van de waarde om processen te bestuderen. Naderhand betwijfelde ik of dit een positief effect had. Wat voor mijn gevoel wel hielp was het entente dat wij nadien hadden. Deze 'time-out' klaarde de lucht, en herstelde het wederzijds respect en

voorkwamen. Het hele proces stemde ons vrolijk. Moe maar voldaan stapten we na een dag veldonderzoek in de trein.

De interviews met de werkgroepleden werden eind maart afgerond met een korte mondelinge presentatie in de werkgroep om te horen of de leden zich konden herkennen in de interpretaties en om hen van elkaars opvattingen op de hoogte te stellen. We hadden het materiaal geordend naar een drietal thema's met als centrale metafoor 'grensverlegging'. De leden onderschreven dit en gaven uiteenlopende reacties. De voorzitter vatte deze samen met de conclusie dat de bevindingen 'niet nieuw' waren en dat de werkgroep zich zou moeten richten op het maken van behandelcontracten. Het domein voor de werkgroep was daarmee afgebakend en verschillen van tafel. Op de vraag of het onderzoek nog een concreet advies

vertrouwen. Verschillen konden worden gerelativeerd door (h)erkenning op betrekkingenniveau. Tijdelijk althans.

De confrontatie werd opgevolgd door een periode waarin we bijna een maand discussieerden over een nieuw evaluatie voorstel dat de onderzoeks-assistent en de opdrachtgever hadden gemaakt. Terwijl de tijd voorbij streek, leek de afstand tussen de opdrachtgevers en mij te groeien. Ik begon me te realiseren dat praten mensen niet altijd dichterbij elkaar brengt. In tegendeel, het was pas achteraf, nadat ik met een aantal collegae over de situatie had gesproken, dat ik besepte dat de gehechtheid aan onze overtuigingen ons in een binaire oppositie had gemanoeuvreerd en dat dit al onze energie opslurpte. De verschillende betekenissen die we verleenden aan bepaalde zaken deed onze relatie bekoelen. Van consensus was in de verste verte geen sprake. Als we niet beide zo'n belang hadden toegekend aan de meerwaarde van de samenwerking, had de onderhandeling over de evaluatie hier kunnen stranden. Uiteindelijk besloten we om door te gaan, maar dit betekende niet dat er consensus bestond of dat de verschillen waren verdwenen. Twee maanden verstreken toen verschillen opnieuw oplaaide. De opdrachtgever was geschrokken van de geringe 'output' van ons werk, en sprak ons daar direct op aan: "Ik verwacht dat jullie functioneren als 'kartrekkers'. Wat ik zie is dat jullie achter de dynamiek aanlopen!" De onderzoeks-assistent betrok dit op zichzelf en beloofde "er vaker op uit te gaan". Ik was ogenschijnlijk minder onder de indruk en reageerde door te zeggen dat niet de dynamiek op zich, maar de kwaliteit van de interactie telt. Om mijn argument te ondersteunen, haalde ik voorbeelden aan uit de interviews; mensen serieus nemen, niet de tijd vooraf vastzetten, naar elkaar luisteren etcetera. De spanning bereikte een climax. De situatie kon niet veel langer voortduren of we zouden terecht komen in de val van het ridiculiseren van elkaars opvattingen. Intuitief had ik het gevoel dat een discussie de situatie alleen maar zou verergeren. Het leek een ongelukkige liefdes-affaire waar meer woorden niet helpen.

Dit verhaal geeft aan dat consensus en wederzijds begrip moeilijk zijn te bereiken. Het laat zien

had, zei ik dat dit een momentopname was, en dat het nog te vroeg was om daar al conclusies of aanbevelingen aan te verbinden. Maar misschien zouden er in navolging van een suggestie van één van de leden inderdaad casusbesprekingen kunnen worden georganiseerd. En misschien zou het goed zijn om meer aandacht te besteden aan de interne samenwerking nu er een incident had plaatsgevonden dat daar aanleiding toe gaf. Ik had over dat laatste graag verder willen doorpraten, maar die discussie kwam niet goed op gang. Naderhand gingen we daarom nog even bij één van de werkgroepleden langs om te vragen waarom de reacties wat lauwer waren. Het antwoord luidde dat wij prikkelender hadden kunnen zijn. Daarmee lag de verantwoordelijkheid weer bij ons als onderzoekers.

Caroline vond het

dat bereidheid om te praten en te luisteren niet genoeg is om verschillen te overbruggen, omdat of en hoe woorden worden geladen met betekenis niet bepaald wordt door de intentie van de spreker, maar in de interactie tussen de sprekers. Daar echter ieder zijn of haar interpretatiekader heeft, kunnen woorden op zichzelf nooit voldoende zijn om begrip te kweken. Wat ik zeg, wordt door Caroline anders geïnterpreteerd. Ik zal dan geneigd zijn om op net iets andere wijze te herhalen wat ik bedoel, maar er is geen enkele garantie dat Caroline mij dan wel begrijpt, laat staan dat we het eens worden. Aanvankelijk kan de fixatie worden heropend wanneer de we elkaar ontmoeten buiten de directe werksituatie. Dan kan de interactie doorgang vinden, omdat inhoudelijke verschillen als het ware wordt doorbroken door de onderlinge betrekkingen. Daarom is het eten samen zo belangrijk - dan kunnen we elkaar op andere identiteiten aanspreken en vinden op andere dingen. Naarmate de tijd verstrijkt wordt het conflict scherper. De binaire oppositie raakt gereïficeerd en we zijn niet in staat om een optie te vinden die 'product' en 'proces' met elkaar verbindt. Andere stemmen - stemmen die niet zijn gestructureerd langs de lijnen van de oppositie - worden niet meer gehoord. Naast opvattingen raken ook de rollen gereïficeerd: 'opdrachtgever' staat voor 'product' versus 'onderzoeker' staat voor 'proces'. We kunnen elkaar niet meer aanspreken andere identiteiten. Beide ervaren we dit als uiterst frustrerend, omdat we worden gereduceerd tot één identiteit die niet recht doet aan onze gefragmenteerde veelheid.

De zijtekst laat ook nog iets anders zien namelijk dat het niet nodig is om overeenstemming in opvattingen, opinies en ideeën te hebben om tot actie te kunnen overgaan. Het feit dat ik en de opdrachtgevers met elkaar in zee gaan en met elkaar doorgaan, zelfs al is er geen overeenstemming, vloeit mede voort uit het wederzijdse belang dat en de meerwaarde die wij menen te hebben bij de samenwerking. Guba en Lincoln (1989) veronderstellen dat consensus nodig is voor communicatie. Dat kan worden betwist: wellicht zijn verschillen juist een mogelijkheid om vanuit verschillende betekenissen allianties en monsterverbonden te smeden ten behoeve van actie. Communicatie

inmiddels tijd om "aan de bel te trekken". Ze had niets meer van ons vernomen, en via via niet al te beste berichten gehoord. Van Paula vernam ze dat "er nog maar vijf interviews waren gehouden" (andere meer informele zaken, zoals gesprekjes hier en daar, werden door Paula niet aangemerkt als onderzoeksactiviteiten). Dit kwam mij ter ore, en bezorgd pakte ik de telefoon. We maakten een afspraak. Het werd een confronterende bijeenkomst waarin we opnieuw tegenover elkaar kwamen te zitten. Ik voelde dat de situatie onhoudbaar was geworden - er was niet veel voor nodig om de zaak uit de hand te laten lopen. Daarom deed ik Caroline het voorstel om samen nog eens wat door te praten over het verloop. Ik had nog geen concreet idee hoe we dit het beste konden aanpakken, en liet dat open. Eerst wilde ik voor mezelf meer helderheid krijgen in wat er aan de

vereist niet noodzakelijk een gemeenschappelijke grond of consensus, maar iets heel anders namelijk wederzijds belang en commitment. Het streven naar consensus en wederzijds begrip is vaak ook niet wenselijk. De gerichtheid op eenheid betekent dat verschillen worden samengevoegd en een gezaghebbende interpretatie wordt vastgesteld. Dit is uit ethisch oogpunt problematisch; dat wat afwijkt van de dominante betekenis wordt bestempeld als anders, en als minderwaardig afgedaan of gemarginaliseerd. Het uitsluiten van verschillen is onproductief, omdat andersheid op momenten juist faciliterend kan zijn voor de doorgaande interactie.

Concluderend kan worden gesteld dat het streven naar wederzijds begrip en consensus inconsistent, vaak onmogelijk en onwenselijk is. Het doel van beleidsevaluatie kan worden geherdefinieerd als het faciliteren van doorgaande interacties.

4.4.4 Spelen met andersheid

Het vorige deel laat zien dat het in een evaluatie niet gaat om het streven naar consensus, maar om het faciliteren van doorgaande interactie met oog voor andersheid. Een boeiende vraag in deze tijd is hoe met verschillen kan worden omgegaan. De zijtekst kan hierbij behulpzaam zijn. Hoe werd de geblokkeerde interactie heropend?³⁴ Onderhandeling, confrontatie en interventies door derden zijn de typen van conflictmanagement waar we meestal over horen. Deze formele, rationele en openbare manieren om met conflicten om te gaan, leken me zeker in dit geval minder geschikt. Het zien van kinderen die vader en moedertje speelden, bracht me op het idee van een spel waar deelnemers van rollen wisselen. Dat zou ons de kans geven om de ander in onszelf 'op te graven'. Dit waren de regels van het spel: We zouden ons eigen verhaal opschrijven en elkaar toesturen. Na de kans te hebben gehad om de ander te begrijpen, zouden we samenkomen en spelen 'alsof' we de ander waren. De opdrachtgever reageerde dubbel op mijn voorstel. Aanvankelijk vond ze het een leuk idee, maar later kwam ze terug op haar belofte en probeerde ze de regels van het spel te veranderen. Op het eind ging ze

hand was. Om dat uit te vinden zette ik in mijn logboek de markante gebeurtenissen nog eens voor mezelf op een rijtje. Toen het me een beetje begon te dagen, overwoog ik om hulp in te roepen. Wie zouden me kunnen raden? Onverwacht deed zich de mogelijkheid voor om de situatie in twee groepen van onderzoekers te bespreken. Ik greep deze gelegenheid met beide handen aan. Nadien begreep ik beter wat er aan de hand was en hoe ik in het vervolg met dit soort situaties zou kunnen omgaan, maar ik had nog steeds geen concrete ideeën hoe op dat moment te handelen.



In de tussentijd stelde ik aan Caroline voor om onze ervaringen uit te wisselen, maar dan op een andere manier dan tot nu toe, namelijk door een rolwisseling. De achterliggende gedachte was dat we "de ander" in onszelf zouden aanboren, en dat deze variatie de

akkoord, maar onder de conditie dat zij niet haar verhaal zou hoeven schrijven (pas later vernam ik dat zij liever wilde praten, dan iets op papier zetten) en dat het niet meer dan twee uren zou duren. Wat er die dag gebeurde was fascinerend. We wisselden van plaats en speelden elkaar. Na een half uur stopten we en reflecteerden we op wat zich had voorgedaan.

Het verwisselen van rollen stelde ons in staat om ons te her-positioneren en om de zaak vanuit een ander perspectief te bekijken (Gergen, 1994). We werden gedwongen om ons eigen terrein even te verlaten, en dit stimuleerde ons om tijdelijk even afstand te nemen van onze rol en identiteit. Als evaluator deed ik voor een moment *alsof* ik de opdrachtgever was. Ik ervoer aan den lijve hoe aardig het is wanneer de evaluator niet haar denkbeelden opdringt, maar gewoon aan de opdrachtgever vraagt of zij meer wil weten over de onderzoeksbenadering. Een effectieve communicatie-strategie die uiting geeft aan het respect voor de ander en de relatieve belangrijkheid van het eigen zelf. De opdrachtgever werd geconfronteerd met het feit dat zij de evaluator niet imiteerde, maar haar eigen rol (zij is tevens consultant) speelde. Ze merkte dit onmiddellijk tot haar verbazing op, maar kwam op dat moment niet tot een verdere bezinning op haar eigen rol. Ze weet het niet kunnen imiteren aan het vreemde van de ander; dat was gewoon niet na te spelen. Ze vond affiniteit in het luisteren. Voorlopig kan worden gezegd dat het verwisselen van rollen de verschillen niet oplost, maar van hieruit waren we wel in staat om met elkaar door te gaan zonder de oude verlangens naar overwinning. Het conflict was tijdelijk hanteerbaar geworden; het rollenspel stimuleerde de reflectie, en reflectie is een cruciaal element om fixaties te her-openen en de doorgaande interactie te faciliteren.

In geval van fixatie zijn mensen niet in staat om buiten hun eigen zelf, overtuigingen of interacties te stappen. Ze zijn 'gecentreerd', vastgenageld aan hun geïnstitutionaliseerde positie en territorium. Er is geen ruimte voor andersheid; voor anderen, mogelijke andere betekenissen, en mogelijke andere omgangsvormen. Deconstructie verwijst naar openheid voor andersheid. De vraag rijst of het mogelijk is om de openheid voor

doorgaande interactie weer op gang zou brengen. Om dit te kunnen doen wilde ik eerst de verhalen van de onderzoeker en opdrachtgever op tafel hebben, zodat we die van elkaar konden lezen om vervolgens die ander te spelen. Caroline vond het geen onaardig idee. Ik stuurde mijn paper op en wachtte af. Het duurde een eeuwigheid voor mijn gevoel. Ondertussen verbeterde de relatie. Positief was onder meer het interview dat Paula had met Caroline, waardoor laatstgenoemde zich "opeens onderdeel van de evaluatie voelde." Toen Caroline na twee weken nog steeds niet had gereageerd, werd ik ongerust. Opnieuw pakte ik de telefoon. Haar reacties waren nu dubbelzinniger dan de eerste keer. Ze sprak van "een moedige en goede actie". Ik begreep dat ze het tijdrovend vond en ze trachtte om de spelregels te beïnvloeden door voor te stellen om haar verhaal en de rolwissling op een

andersheid te managen. Het vindt zeker zo nu en dan plaats, maar kan het opzettelijk worden gestuurd? In Rade's (1991) woorden: "Hoe organiseer ik voor 'mijzelf' die basale ervaring van de Ander?" (p. 96). Dit is een paradoxaal probleem want de aard van moraliteit is zodanig dat gevoeligheid voor andersheid, zich verplicht voelen jegens de ander om respons te geven en om te reageren kan niet worden geïnstrumenteerd. Het kan niet worden gerealiseerd door de wil of door negatieve sancties (Bernstein, 1983, p. 226). In dat opzicht blijft de doorgaande interactie kwetsbaar. Elke poging om te 'spelen' met andersheid is onzeker, en het spel wordt vaak overmeesterd door machtsrelaties die verschillen dichotomiseren en die 'anders van' reduceren tot 'minder waarde dan'. Het is deze kwetsbaarheid die de overweldigende conditie is van moraliteit. Dat is de reden waarom Lyotard verantwoording en verplichting jegens andersheid een schandaal noemt voor het ik, de filosofie, en de autonomie; de Ander confronteert ons met het totaliserende en inhalige zelf/ego, en de moeilijkheid om moraliteit te reguleren (in Caputo, 1993, p. 7). De uitdaging, zoals ik het zie, is om voort te bouwen op lijnen van 'de-centratie' - de relativiteit van je eigen identiteit te ervaren.

Dit incident illustreert hoe in geval van een conflict het introduceren van andersheid (in deze casus de Ander in onszelf) de doorgaande interactie kan faciliteren. Naast roteren zijn nog andere manieren om een vastgelopen situatie te doorbreken, zoals 'transponeren' door het gebruik van een ander medium en 'metaforiseren' door het introduceren van nieuwe en pakkende metaforen (van Dongen, 1991; van Dijk, 1989; Maas, 1991; van Twist, 1994). Achteraf kan men zich natuurlijk ook afvragen of en hoe we deze binaire oppositie hadden kunnen voorkomen. Ik denk dat dit had gekund wanneer onze beide ego's zich minder nadrukkelijk hadden gepositioneerd, als we losser in onze rol hadden gezeten. Dat had zeker emotionele energie gespaard. Een sterke zelf-definitie (zoals ik *ben* een onderzoeker, in plaats van ik *doe* onderzoek) vormt een bron van conflict. Voorts had ik me niet hoeven laten verleiden om mee te gaan in de opgeworpen oppositie die ontstond toen de opdrachtgevers zeiden dat ze hun

dag af te ronden. Pas later hoorde ik dat ze was geschrokken van de vorm - deze schepte wat haar betreft nog meer afstand.

Halverwege juli was het dan zover. Caroline deed haar verhaal. Ze eindigde met de voor haar cruciale vraag "Hoe laat ik merken dat ik je respecteer in je professionele rol, zonder afstand te doen van mijn rol als opdrachtgever?"

Beide had ze naar haar zeggen geprobeerd en geen van beide was

bevredigend. Of zij stelde zich op als opdrachtgever die naar voren bracht wat ze wilde, maar moest dan voor haar gevoel

"eindeloos soebatten" om haar vraag erdoor te krijgen. Of zij deed niets, maar dan "cijferde zichzelf als opdrachtgever weg".

Kortom, voor haar was de vraag "sturen of gestuurd worden". Ik was in haar ogen een autonome professional die zich niet liet sturen. Ik moest mezelf dwingen om niet op een defensieve en stereotiepe manier te

'product' geëvalueerd wilden zien en niet het 'proces'. Ik had bijvoorbeeld kunnen zeggen dat er natuurlijk uitspraken zouden komen over het product, en dat nog open stond hoe dat materiaal verkregen zou worden. Die strategie zou ons hebben behoed voor de oppositie, en de opdrachtgevers het gevoel hebben gegeven dat hun vraag werd gehoord. Het zou hen voorts direct hebben betrokken in de 'hoe' vraag³⁵. Een andere strategie die ik als evaluator had kunnen volgen op het moment dat de opdrachtgevers hun onvrede kenbaar maakten, is laten zien dat 'product' en 'proces' samenhangen; dat de kwaliteit van het product afhankelijk is van de kwaliteit van het proces³⁶. Ook dan was geen binaire oppositie ontstaan. Helaas ontstond die oppositie in dit geval wel, en escaleerde de onenigheid tot een conflict dat de relatie tijdelijk even bekoelde.

4.5 Zonder onschuld

Responsieve beleidsevaluatie neemt grotendeels afstand van de wetenschappelijke methode, en daarmee verweven waarden en opvattingen. Het doel van beleids-evaluatie, zo wordt gesteld, is niet gelegen in het verklaren, maar in het geven van diepgaande inzichten in de beleefde ervaringen van mensen. Daartoe is een andere, interpretatieve methode nodig. In weerwil tot de retoriek blijven responsivisten met hun palet van methoden, procedures en criteria echter gebonden aan het streven naar een objectieve waarheid. Dit is inconsistent, onmogelijk en onwenselijk. In plaats van te streven naar een verdere disciplinerende, werd gepleit voor een kennispolitiek waarin de onderzoeker verantwoording accepteert voor de geproduceerde partiële kennis door te reflecteren op diens positie, en op de consequenties die deze positie heeft voor de geproduceerde kennis. Verantwoordingsvragen hebben niet betrekking op 'waarheid', maar op de relationele condities waaronder kennis wordt gecreëerd.

De afwezigheid van een vaste grond of transcendente plaats is een kille ervaring die ons meer dan eens confronteert met de verantwoordelijkheid die wij dragen zowel in de productie als in de legitimatie van kennis. Er is geen ruimte meer voor onschuld: niet langer

reageren, en liet het daarom voor wat het was.

Nadat ze haar verhaal had gedaan, wisselden we letterlijk van stoel. Opeens zat ik in de draaibare, iets hoger afgestelde stoel aan de andere kant van de tafel. We voelden ons ongemakkelijk, en giechelden. Toen begon ik te spreken, nu als opdrachtgever. En Caroline stelde vragen, als onderzoeker. We speelden het intake-gesprek. Na ruim een half uur stopten we, en reflecteerden we op wat zich had afgespeeld: "Goh, ik vind dat jij hebt mij heel authentiek hebt gespeeld. Ik heb niet jou, maar mezelf gespeeld." "Je was behoorlijk directief Wat maakte volgens jou dat jij jezelf en niet de mij speelde?" "Tja ik mis het fanatieke wat jij wel hebt met die benadering." "Ja, ik heb me inderdaad nogal gepositioneerd door steeds expliciet het specifieke van die benadering te benadrukken. Het leuke

kunnen we een beroep doen op methodische strategieën, procedures of criteria ter oplossing van de crisis in de representatie en legitimatie van kennis. De mogelijkheid tot afwenteling van verantwoordelijkheid is weggefallen. Niets gaat vanzelf; elke volgende stap vergt opnieuw een beslissing. Dat vraagt een permanente alertheid en waakzaamheid die eigen is aan nomaden (ook zij kunnen nooit hun wapens afleggen). Van een ontspanning is vooralsnog geen sprake. Maar er is ook reden voor vrolijkheid, want de leegte biedt nieuwe kansen. Als beleidsevaluatie is bevrijd van het juk der 'methode' kan het creatieve en speelse element eindelijk weer floreren. Leve de vrolijke wetenschap! Ons handelen wordt niet langer beperkt door disciplinerende principes of protocollen (althans wanneer we in staat zijn om de institutionele druk daartoe te weerstaan, want ongetwijfeld zullen er andere mechanismen voor in de plaats treden). Niet langer staan we als gesitueerde en belichaamde subjecten buiten spel. In gepassioneerde distantie kunnen wij conversaties aangaan met een kritische reflectie op onze positie en met een onderkenning van verschillen en andersheid. Deze verschuiving van methodologie naar een kennispolitiek impliceert een afscheid van prescriptieve methodische strategieën, procedures en criteria³⁷. Door ervaringen in de vorm van reflexieve verhalen over te dragen, zoals het verslag van mijn belevenissen in de zijtekst, kunnen onderzoekers plaatsvervangend ervaren wat het betekent om responsief te evalueren.

vond ik dat jij daarnet aan mij als opdrachtgever vroeg of het nodig was om nog iets te vertellen over die benadering."

"Wat bedoelde je trouwens met directief?" "Nou ... dat jij de leiding nam in het gesprek doordat jij degene was die vragen stelde."

"Ja, ik stelde de vragen, maar jij was voornamelijk aan het woord. Dat beschouw ik als een goed teken, omdat het betekent dat ik voornamelijk luisterde. Dat doe jij trouwens ook altijd."

Noten

- 1 Zie voor een onderbouwing hoofdstuk 2.
- 2 In grote lijnen bestaat het interpretatief gedachtengoed uit een bricolage van Verstandende sociologie van Weber, fenomenologie van Schütz, hermeneutiek van onder meer Dilthey en Gadamer, en kritieken op het logisch-empirisme vanuit de Wittgensteinse taal filosofie en het Amerikaanse pragmatisme. Zie voor een overzicht van de interpretatieve onderzoekstraditie: H. Kunneman (1986), Th. de Boer e.a. (1988) en Thomas Schwandt (1994a).
- 3 Aanvankelijk werden door Robert Stake met name praktische argumenten aangevoerd. Egon Guba en Yvonna Lincoln hebben een epistemologische onderbouwing gegeven voor responsieve beleidsevaluatie. Pas later werden de politieke, ethische en sociaal-culturele argumenten expliciet gemaakt. Dat een normatieve argumentatie lang is geschuwd, houdt onder meer verband met het karakter van de sociale wetenschappen in de Verenigde Staten. Dit is sterk beïnvloed door de positivistische overtuiging die zaken rond waarden buiten het domein der legitieme kennis plaatste. Zodoende was de vraag of de sociale wetenschappen waarden-neutraal kunnen/behoren te zijn verbannen uit de discussie. Binnen de Duitse intellectuele traditie van sociale wetenschappen staan waarden, belangen en kennis niet los van elkaar. Het is pas in de jaren zestig dat onderzoekers en wetenschappers deze Duitse intellectuele traditie herontdekken en dat heeft, deels, geholpen bij het problematiseren van de ethische-neutraliteit van de sociale wetenschappen. Voor 1960 werd zo'n herontdekking effectief voorkomen, niet alleen omdat Amerikaanse wetenschappers niet bereidwillig waren om ideeën van Dilthey, Hursell, Heidegger, Schutz, Gadamer en anderen serieus te nemen, maar ook vanwege het unieke karakter van Amerikaanse sociale wetenschappen met haar geloof in vooruitgang en de mythe van het Amerikaanse exceptionalisme. Het is misschien geen toeval dat normatieve argumenten worden geëxpliciteerd door mensen, waaronder Yvonna Lincoln, Thomas Schwandt en Jennifer Greene, die studeerden in de jaren zestig, een tijd waarin politiek en wetenschap nauw verweven waren (zie Abma, 1994a).
- 4 Egon Guba (1978) stelt dat de mate van natuurlijkheid of naturalisme van een onderzoek een functie is van wat de onderzoeker doet, van de activiteiten die de onderzoeker ontplooit op een tweetal dimensies. De eerste dimensie betreft de mate van invloed of manipulatie van antecedente condities. De tweede dimensie betreft de mate waarin de onderzoeker zaken aan de onderzochten oplegt. Naturalistisch onderzoek scoort op beide onderscheiden dimensies laag.
- 5 Guba (1978) meent dat uitkomsten uit naturalistisch onderzoek door de lage interventie-graad het probleem dat uitkomsten uit laboratorium onderzoek nauwelijks generaliseerbaar zijn naar andere minder streng gecontroleerde contexten kan ondervangen. In meer traditionele termen heet dit de onvermijdelijke 'trade-off' tussen interne en externe validiteit. Hoe meer controle om interne validiteit te realiseren, hoe geringer de generaliseerbaarheid van de bevindingen. In principe zijn laboratoriumresultaten slechts generaliseerbaar naar andere streng gecontroleerde situaties. Deze onevenwichtigheid die voortkomt uit het wegsnijden van de context, wordt momenteel steeds meer onderkend en ondervangen door onderzoek ook in natuurlijke settings te laten plaatsvinden (Guba, 1990a).
- 6 In het positivisme wordt verondersteld dat er een scherpe lijn kan worden getrokken tussen de context van ontdekking enerzijds en het testen van rationele wetenschappelijke theorieën anderzijds. In navolging hiervan gaat men er vanuit dat ontdekking een irrationele of onlogische activiteit is, terwijl rechtvaardiging een rationeel, logisch proces is. Volgens Schwandt (1989b) is in de wetenschapsfilosofie op overtuigende wijze aangetoond dat geen

van deze dichotomieën houdbaar is. In het kort komt het erop neer dat toetsing ook een significante rol speelt bij wetenschappelijke ontdekkingen. Daarnaast is aannemelijk gemaakt dat ontdekking weldegelijk een rationele activiteit is. Deze ontzenuwing van de dichotomie vormt een ontkrachting van de claim dat interpretatief onderzoek alleen geschikt is binnen de context van ontdekking of bij de generatie van hypothesen.

7 M. Patton (1980a) onderscheidt zes steekproef-procedures waarvan de keuze afhangt van het doel dat men nastreeft: *extreme of deviate gevallen*, wanneer het doel is om informatie te verzamelen over deviate gevallen die bijzonder moeilijk of verhelderend zijn; *typische gevallen*, wanneer het doel is om te voorkomen dat informatie wordt verworpen als duidelijk wordt dat de informatie afkomstig is van atypische, speciale of deviate gevallen; *maximale variatie*, wanneer het doel is om de unieke variaties te documenteren; *kritische gevallen*, wanneer het doel is maximale toepassing te vinden naar andere gevallen (als het geldt voor dit kritische geval geldt het voor alle andere gevallen); *politiek-importante of- gevoelige gevallen*, wanneer het doel is om aandacht te trekken; *gemak*, als het doel is om tijd, geld en energie te besparen.

8 Dat neemt niet weg dat Guba en Lincoln in principe geen bezwaar hebben tegen het toepassen van kwantitatieve methoden zoals beschrijvende statistiek. Herhaaldelijk hebben zij dit expliciet gesteld (Guba, 1978, p. 18; Guba en Lincoln, 1981, p. 62; Lincoln en Guba, 1985, p. 198-199; Guba en Lincoln, 1989, p. 175-176). Men kan zich afvragen hoe dit zich verhoudt tot de stelling dat beleefde ervaringen zich niet laten uitdrukken in maat en getal. Bovendien kenmerken kwantitatieve methoden zich niet door responsiviteit; hier worden vragen en antwoorden immers geprecodeerd.

9 Ook wel 'diepte', 'klinische', 'elite', 'gespecialiseerde', 'explorerende', 'creatieve' interviews of 'oral histories' genoemd.

10 Guba en Lincoln (1981, p. 155-156) verwijzen naar Dexter (1970, p. 3) die een 'natuurlijke conversatie' als volgt omschrijft: "het benadrukken van de definitie van de situatie zoals naar voren gebracht door de respondent; het stimuleren van de respondent om het verslag van de situatie te structureren; en de respondent ruimte laten om noties te introduceren die hij belangrijk vindt, in plaats van af te gaan op datgene wat de onderzoeker relevant acht. Dus, in tegenstelling tot een gestructureerd, gefocust, of gestandaardiseerd interview, is het ongestructureerde of 'elite' interview gericht op het unieke, het idiosyncratische en het individuele perspectief."

11 Tekens waarnaar men niet opzettelijk op zoek is, maar die weldegelijk iets zeggen over de situatie. Een volle asbak kan bijvoorbeeld verwijzen naar gespannenheid of slordigheid.

12 De oorsprong van deze methodische regel kan worden getraceerd naar de *grounded theory* van Glaser en Strauss (1967). Zij ontwikkelden deze theorie vanuit hun onvrede met de hypothetisch-deductieve methoden waarin slechts theorieën worden getest die zijn opgesteld door de onderzoeker. *Grounded theory* is een sociologische vorm van onderzoek gericht op het genereren van theorieën. Het beoogt in de praktijk 'gefundeerde' theorieën te ontwikkelen; theorieën waarvan de categorieën als het ware organisch voortvloeien uit het onderzoeksmateriaal; die gemakkelijk (en niet geforceerd) zijn toe te passen en die 'voldoen' in die zin dat zij relevant worden geacht voor het te bestuderen verschijnsel.

13 Adri Smaling (1994) heeft betoogd dat dit argument is gegrond in een conventionele wetenschapsopvatting. Zijns inziens is de responsieve beleidsevaluatie niet slechts toepasbaar als het gaat om een formatieve procesevaluatie, maar kan zij eveneens diensten bewijzen als

het summatieve beoordeling van het product betreft.

14 Dit in navolging van het argument dat een experiment geschikt is in de latere stadia van onderzoek wanneer een deductieve benadering of hypothese toetsing/falsificatie nodig is, en een kwalitatieve methode diensten bewijst in de eerdere stadia van onderzoek wanneer een inductieve benadering en hypothese generatie of verkenning positie geschikt is.

15 In Nederland heeft Van Vught (1987) deze positie ingenomen als hij zegt dat: "de hermeneutische oriëntatie niet de pretentie mag hebben intersubjectief controleerbare inzichten te bieden. (...) De interpretatie is in laatste instantie echter altijd terug te voeren op een subjectief, selectief gezichtspunt, dat weliswaar zinvol en stimulerend kan zijn, maar dat niet zonder meer te testen is. Voor de hermeneutische aanpak geldt dezelfde kritiek, die Popper formuleerde aan het adres van het historicisme." (ibid, p. 172-173). Van Vught meent dat responsieve beleidsevaluatie een 'subjectieve' en 'onwetenschappelijke' benadering is die 'slechts' inzicht geeft.

16 De ontkenning van verschillen komt tot uitdrukking bij hen die volhouden dat onderzoekers vrij zijn om hun keuze voor ontologische en epistemologische assumpties vrijelijk te verwisselen. Patton (1980b) bijvoorbeeld claimt dat onderzoekers "mentale wendingen" kunnen maken tussen paradigma's. Onduidelijk blijft wat hij bedoelt met deze "mentale wendingen", maar ook laat Patton na om te verklaren hoe zo'n verbazingwekkend staaltje zou kunnen worden geklaard. Voorts ontbreekt een eenduidige specificatie van problemen en methoden. Ook rijst de vraag welke methode wanneer gebruikt moet worden. Om dat probleem op te lossen, is behoefte aan een typologie, kader of beslissingstheoretische benadering die methoden verbindt met problemen. Deze ontbreekt vooralsnog.

17 Typerend voor deze positie is bijvoorbeeld de opmerking van Miles en Huberman (1984): "We vinden dat onderzoekers door moeten gaan met hun werk, open moeten staan voor een oecumenische melange van epistemologieën en procedures, en het grote debat moeten overlaten aan hen die er het meeste om geven." (p. 20) Volgens hen dragen deze high brow discussies onvoldoende bij aan de praktijk van onderzoek en is het beter om aan het werk te gaan. Onderzoekers denk vooral niet teveel na, uw hersenen mochten eens beschadigd raken!

18 Dit begrip nemen zij over van Cronbach en Suppes.

19 Cognitief gezien bevorderen member checks via de herhaalde mogelijkheden voor discussie, reflectie op, en terugkoppeling van informatie het begrip bij stakeholders. Er ontstaat een doorgaande, actieve verwerking en assimilatie van informatie. Het stimuleert daarmee instrumenteel (actie- en decisiegericht) en conceptueel (educatief) gebruik. Naast de cognitieve dimensie, wijst Jennifer Greene (1988a) op het belang van de affectieve dimensie. Member checks geven uitdrukking aan de waarde die de onderzoeker hecht aan het vertrouwelijke karakter van het interview en het persoonlijk contact. De affectieve dimensie is eveneens gerelateerd aan een toegenomen begrip en acceptatie/eigendom van de resultaten. De politieke dimensie van member checks is gelegen in het betrekken van een diversiteit aan groepen, waardoor als het ware een politieke microkosmos wordt gecreëerd. Het is deze politieke dimensie die volgens Greene in de gevallen die zij onderzocht het meest direct gerelateerd was aan de gepercipieerde geloofwaardigheid en overtuigingskracht van de resultaten.

20 Zie Guba en Lincoln 1981, p. 103-127; 1985, p. 289-331; 1986b; 1989, p. 228-251.

21 Zie voor een uitvoeriger uitleg hoofdstuk 3.

22 Ik betwijfel of de strategieën die Guba en Lincoln (1989) voorstellen om condities te creëren waarin er een machtsverwicht is en alle belanghebbenden gelijke toegang hebben, adequaat zijn zolang de wetenschappelijke rationaliteit niet ter discussie wordt gesteld. Zie hoofdstuk 5.

23 Ook Robert Stake en Jennifer Greene hechten aan criteria vanwege hun legitimerende (en discriminerende) functie. Alleen Thomas Schwandt (1994b) heeft zich hiervan gedistantieerd. Hij stelt dat 'criteriologische oplossingen' problematisch zijn in zoverre dat zij de menselijke rationaliteit reduceren tot deductieve bewijzen of empirische verificatie of falsificatie. Hij nodigt ons uit de menselijke rationaliteit te herdefiniëren met meer oog voor historische, situationele, nonalgoritmische, flexibele aspecten, sensitiviteit voor onverwachte contingenties en nieuwigheden in bepaalde situaties en voor de stilzwijgende dimensie in beoordeling en verbeelding. Soms wordt deze kennis in navolging van Aristoteles aangeduid als *phronesis*, praktische wijsheid of prudentie. Deze kennis wordt gekarakteriseerd door de opvatting dat kennis wordt geproduceerd in het bevragen en uitwisselen van visies in een dialogische conversatie. Ik sta sceptisch tegenover dit 'doormodderen zonder criteria' in zoverre dat opnieuw een beroep wordt gedaan op een argumentatieve rationaliteit, als zou die zijn gegeven. In mijn ogen is rationaliteit een uitkomst. Wel onderschrijf ik de notie dat het denken in termen van criteria onvoldoende recht doet aan stilzwijgende aspecten in beoordeling (zie ook Caputo, 1993).

24 Egon Guba en Yvonna Lincoln erkennen in tegenstelling tot hen die een conventionele wetenschapsopvatting praktiseren dat criteria een politieke functie vervullen. Zie voor een dialoog hierover Abma (1994a).

25 Dit is de reden waarom Thomas Schwandt niet wenst te spreken over relativisme (of waarheid, zekerheid, etcetera): "We neigen over deze praktijken te spreken in epistemologische termen; ik zou liever zien dat wij spreken in termen van sociaal actorschap en moreel-politieke zorgen Natuurlijk, we vinden dit moeilijk, en voelen ons meer comfortabel op epistemologische grond, omdat ons denken over sociaal onderzoek is doortrokken van het positivistisch/logisch empiricistisch temperament." (briefwisseling, november 1994).

26 U weet wel, de antropoloog die betrokken raakt in een smerig zaakje, waar hij of zij achteraf verantwoording over wil afleggen. Uw zonde zij u vergeven, treedt met een schoon hart onze gemeenschap binnen!

27 De introductie van de mens-machine komt niet alleen voort uit de wens om de positie van de onderzoeker te duiden of te doen wankelen. D. Haraway gebruikt de cyborg als een eigentijdse mythe om ons denken over het gedecentreerde subject te verrijken. Zie hoofdstuk 1 'Overleven in het postmoderne'.

28 Wel aangeduid door het begrip *hyphenated identities*, verwijzend naar de verbiningsstreepjes in specificaties als Afro-Amerikaans, Italiaans-Amerikaans etcetera.

29 De term 'positie' lijkt in dit opzicht een eufemisme dat minder prijzenswaardige aspecten van uitsluiting en normalisering verdoezelt; de term legitimeert de posities als gegeven, en verhuult daarmee de pijn, de ontberingen en het lijden die met marginalisering gepaard gaat.

30 Zie daarvoor eveneens de zijtekst van hoofdstuk 5.

31 Met het geloof in 'machtsvrije communicatie' stemt hun emancipatoire wetenschap eveneens deels overeen met die van Habermas (de eersten ontberen echter een alomvattende

maatschappij-theorie en beschouwen consensus als een lokale en voorlopige momentopname die enkel betrekking heeft op betrokken individuen). Guba en Lincoln menen dat het slagen ervan afhankelijk is van 'goede wil'. Niet voor niks stellen zij een set van voorwaarden op om de toegang tot onderhandeling en kansen om te participeren te waarborgen, alleen dan kan een dialoog, communicatieve interactie of beoordeling worden gerealiseerd (Lincoln en Guba, 1986b). Ik kom hier uitvoeriger op terug in hoofdstuk 5.

32 F. de Saussure heeft een theorie van het teken ontwikkeld. Hij maakt een onderscheid tussen de betekenaar ('significant') en het betekende ('signifié'). De betekenaar verwijst naar een akoestische, visuele of anderszins zintuiglijke klank, bijvoorbeeld 's-ò-r'. Het betekende omvat een begrip of beeld, bijvoorbeeld de zuster aan wie men denkt bij het horen van de Franse klank 's-ò-r'. Er is sprake van een 'teken' als een klank ook inderdaad iets betekent. Zo verenigt het teken de betekenaar en het betekende. Taalteken hebben een willekeurig karakter: in principe kan elk betekende door elke betekenaar uitgedrukt worden. De relatie tussen betekenaar en betekende is arbitrair, en wordt bepaald door de plaats in een reeks of in het systeem van verschillen. Het teken ontvangt zijn betekende kracht niet uit een interne band met het betekende, maar vanuit zijn plaats in het systeem van tekens. De willekeurigheid van het teken betekent dat de spreker of auteur geen controle heeft over het gezegde, en dat de tekens vrij spel hebben in een netwerk van tekens. Anders gezegd, een woord betekent niet wat het betekent omdat de auteur dat wil, maar ontleent betekenis aan het stelsel waarvan het onderdeel uitmaakt. Een woord kan zelfs het tegenoverstelde betekenen van wat werd bedoeld en dan is het misverstand geboren. In navolging van de semiotiek van F. de Saussure problematiseert Jacques Derrida de taal door te wijzen op het vrije spel en de vergelijking van betekenissen. Het begrip *différance* verwijst naar het verschil, het andere, het uitstel van betekenissen (Derrida, 1972/1989). Deconstructie verwijst naar het proces van verglijding, een ontregelende gebeurtenis die ook opzettelijk in gang gezet kan worden door het exploiteren van elke latente connectie, elke associatieve verbinding, elke fonische, grafische, semiotische of semantische link, elke relatie van wat voor soort dan ook, om de kracht van de transformerende repetitie uit te buiten (Derrida, 1987/1991). Derrida benadrukt het creatieve 'misverstaan' om doorgaande beweging mogelijk te maken, om te ontkomen aan de metafysica van het zijn. Tegenover de eenheid van betekenis te midden van de polysemie plaatst Derrida de disseminatie, de productieve herhaling, de transgressie.

33 Misverstand staat tussen haakjes, omdat het suggereert dat er een correctie lezing mogelijk is. Ik denk dat er slechts andere interpretaties zijn.

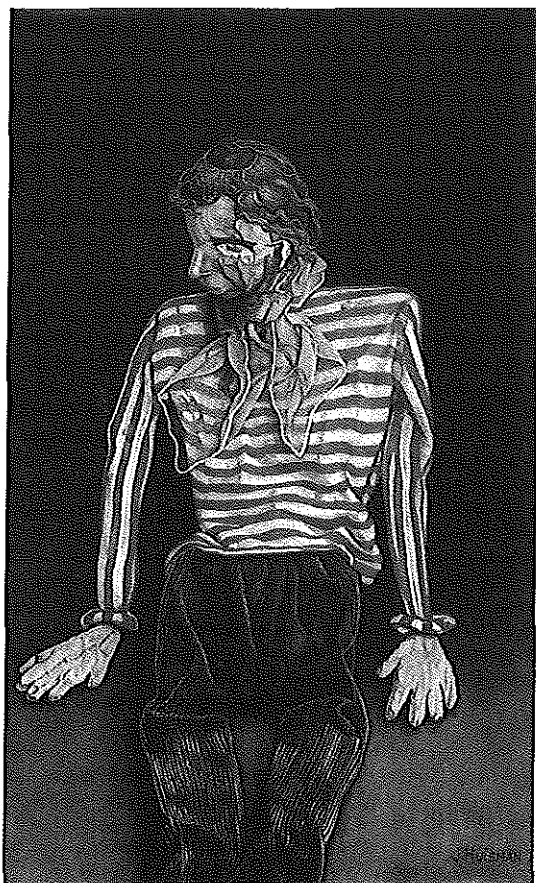
34 Zie voor het hanteren van andere, gecompliceerde relaties in deze evaluatie: Abma, 1995c.

35 Deze suggestie werd me aan de hand gedaan door Frans-Bauke van der Meer in een gesprek over de situatie waarin ik mezelf had gemanoeuvreed. Ik wil hierbij mijn dank uitspreken voor de kritische belangstelling die hij en Mirjam Lips, Peter van der Knaap, Patrick Kalders, Hanneke Mastik, Linze Schaap en Nic LeBlanc tijdens dit gesprek aan de dag legden.

36 Dit was de praktische hint die Sandra Kensen me gaf in reactie op mijn ervaringen.

37 Wetenschapsfilosofen worden daarmee wetenschapssociologen en -antropologen (de Vries, 1992).

5 Politiek der verschillen



De clown, 1980, Jopie Huisman.

5.1 Inleiding

Binnen een kritisch-theoretisch discours¹ wordt gesignaleerd dat beleidsevaluaties vaak op basis van een smalle set van criteria worden uitgevoerd en daarmee niet recht kunnen doen aan de pluraliteit van waarden. Oplossingen worden gezocht in het verbreden van de set van beoordelingscriteria. De evaluator blijft

[....] Op het moment dat we ons “veldonderzoek” begonnen, rees de vraag met wie en waar te beginnen. Het was duidelijk dat we niet iedereen tegelijk konden spreken en niet overal tegelijk aanwezig konden zijn. Paula, mijn onderzoeks-assistent, had een suggestie waar ik veel waarde aan hechtte. Zij kende de instelling en de mensen veel beter dan ik, omdat zij al jaren tijdens vakanties inviel als creatief therapeut. Verder was zij op tijdelijke basis al enkele maanden betrokken bij de werkgroep arbeidsrehabilitatie. Zij voelde zich sterk betrokken bij het project, en vooral bij de therapeuten in de werkgroep.

Geëmotioneerd vertelde zij dat het project sommige werkgroepleden zwaar belastte en dat er een lichte scepsis bestond ten aanzien van het gemak waarop de initiatiefnemers over het project spraken, terwijl zij toch

degene die *op eigen kracht* tot een oordeel komt. Responsivisten constateren eveneens dat vele beleidsevaluaties eenzijdig de belangen van beleidsmakers en onderzoekers vertegenwoordigen, en dat andere groepen zich daardoor nauwelijks herkennen in de bevindingen (Guba en Lincoln, 1989; Schwandt, 1991; Stake, 1975).

Robert Stake (1975) pleit daarom voor een verruiming van de focus en publieksgroepen. Andere responsivisten stellen op grond van politieke en praktische argumenten voor om beleidsevaluaties in *samenspraak met anderen* uit te voeren (Greene, 1987; 1988ab; Guba en Lincoln, 1987; 1989). De betekenis van beleidsevaluatie verschuift van beoordeling naar onderhandeling. En daarmee verschuift de rol van de evaluator als expert of rechter, naar bemiddelaar, facilitator en *change agent*. Onderkend wordt dat niet allen gelijke belangen en toegang hebben tot een dergelijke onderhandeling; met het oog op deze verschillen moet de evaluator daarom actief op zoek gaan naar 'verstilde stemmen' en een machtsbalans creëren om een eerlijke onderhandeling mogelijk te maken. De inzet is om kennis te democratiseren, en om mensen (zelf)bewust te maken, en hen in staat te stellen om op grond van bewustwording zelfstandig actie te ondernemen ten behoeve van sociale transformatie (vervat in het begrip 'empowerment'). De wijze waarop de samenspraak wordt georganiseerd alsmede de implicaties van de inzet worden in dit hoofdstuk kritisch geanalyseerd, en voorzien van voorstellen die zijn geïnspireerd op noties uit het postmodernistische gedachtengoed.

5.2 Van monoloog naar samenspraak

Guba en Lincoln (1989) pleiten met hun responsieve evaluatie benadering voor meerstemmigheid. Niet de evaluator qua expert, maar de evaluator en belanghebbenden beoordelen en kiezen in gezamenlijk overleg. Er is een afkeer van elitaire benaderingen² waarin alleen de meesterstem van de onderzoeker klinkt of benaderingen waarin omgekeerd alleen de onderzochten aan het woord zijn, en een voorkeur voor benaderingen waarin partijen *gezamenlijk*

maar het werk deden. De gemengde gevoelens van de werkgroepleden werden mede bepaald door frustratie uit het verleden. Paula meende op grond hiervan dat we met de werkgroepleden moesten beginnen. Paula's suggestie maakte mij ervan bewust dat het belangrijk is om het onzichtbare werk van diegenen die het eigenlijke werk doen niet achterwege te laten. Je ogen hiervoor sluiten zou betekenen dat je bepaalde activiteiten hoger zou waarderen dan andere; het zou bijvoorbeeld het beeld in de hand kunnen werken dat het succes van het project grotendeels te danken is aan één persoon. Ik wilde niet een helden-verhaal, maar laten zien dat het succes van het project de uitkomst is van een samenwerking van velen. En ik veronderstelde dat ik een ander netwerk van relaties en andere betekenissen zou ontdekken, wanneer ik

een zoekproces doormaken. De opdrachtgever en/of sponsor noch de evaluator heeft een monopolie op de vragen die worden gesteld en de informatie die wordt verzameld. Hun responsieve evaluatie erkent verschillen en zoekt naar de evenwichtige representatie van deze veelstemmigheid in het formuleren van 'issues'³. Technieken van dataverzameling, -analyse en presentatie moeten toegankelijk zijn voor niet-specialistische publieksgroepen (Lincoln en Guba, 1986a). Yvonna Lincoln (1992) zegt: "Het is niet noodzakelijk om anderen te gebruiken. We kunnen hen betrekken, en hen uitnodigen om ons te betrekken in het bepalen wat onderzocht moet worden, waarom en hoe we dat zouden kunnen doen. Het is mogelijk om het model van onderzoek te verlaten dat vereist dat we onze respondenten gebruiken en een ander te adopteren dat egalitaire en authentieke uitwisselingen toestaat." (p. 293)⁴. Zij meent dat responsieve evaluatie is geworteld in "een soort Jeffersoniaans vertrouwen in gewone mensen." (interview, 1994). Deze politieke overtuiging vindt men eveneens bij Robert Stake. Hij stelt bijvoorbeeld dat in geval van de evaluatie van onderwijsprogramma's naast de aandachtspunten van beleidsmakers, ook rekening gehouden dient te worden met de zorgen van directe belanghebbenden, zoals ouders, leerlingen en onderwijzers. Hun aandachtspunten bepalen zo mede de focus waarop de evaluatie zich richt. Stake pleit voor een verruiming van de focus en publieksgroepen, maar in tegenstelling tot de samenspraak die anderen voor ogen staat, blijft de evaluator uiteindelijk degene die op eigen kracht tot een beschrijving en interpretatie komt⁵.

Zij die pleiten voor een samenspraak, geven hiervoor gemengde argumenten:

- *politiek*: representatie is in een plurale, postmoderne samenleving uiterst problematisch. Zolang beleidsdoelen en vragen van de opdrachtgever door de evaluator onkritisch worden overgenomen, zullen vele groepen zich blijvend niet herkennen in de uitkomsten van evaluaties⁶. Deze uitsluiting is onacceptabel. Niet langer mag er van worden uitgegaan dat beleidsdoelen een adequate afspiegeling vormen van diverse waarden en belangen (Guba en Lincoln, 1989, p. 9; Lincoln, 1993, p. 18). Daarom kan een evaluator niet zonder

ook en vooral zou kijken naar het werk achter de schermen.

De gesprekken met de werkgroepleden gaven ons een prachtig beeld van de uiteenlopende betekenissen die de werkgroepleden verleenden aan het project. Jannie, de voorzitter van de werkgroep en mede-initiatiefneemster van het project, had al tijdens ons kennismakingsgesprek benadrukt dat arbeidsrehabilitatie een uitdrukking vormde van een "cultuuromslag in de benadering van patiënten". Waar de hulpverlening tot voor kort was gericht op het pathologische, betekende arbeidsrehabilitatie aansluiten bij de "potenties en mogelijkheden" van patiënten.

Andere werkgroepleden onderschreven dat het project een kans was om gestalte te geven aan een andere zorgvisie. Tine, als arbeidstherapeute lid van de werkgroep,

meer uitgaan van consensus, en dient deze op zijn minst verschillende waarden en belangen te verkennen. Zij die risico lopen en belang hebben bij de uitkomst van de evaluatie, hebben ten minste recht op een inbreng en beheer over hun informatie (ibid, p. 57);

- *praktisch*: voorbijgaan aan de ervaringsdeskundigheid en belangen van direct betrokken actoren (tevens gebruikers) beperkt de reikwijdte, en reduceert de bereidheid tot acceptatie van bevindingen en voorstellen voor verandering (ibid, p. 10; p. 57). Een interactief proces vormt op zichzelf een belangrijke voorwaarde voor het gebruik van kennis (Greene 1987; 1988ab). Niet alleen bevordert participatie via de herhaalde mogelijkheden voor discussie, reflectie op, en terugkoppeling van informatie het inzicht, het stimuleert ook de persoonlijke betrokkenheid en het gevoel dat de bevindingen mensen zelf toebehoren. De politieke dimensie van participatie is gelegen in het betrekken van een diversiteit aan groepen, waardoor als het ware een politieke 'microkosmos' wordt gecreëerd.

Wanneer een evaluator alle belanghebbenden een kans wil geven om actief in de evaluatie te participeren, impliceert dit een andere rol voor de evaluator. Deze wordt een meerstemmige onderzoeker die optreedt als "regisseur van een onderhandelingsproces" (Guba en Lincoln, 1989, p. 10) of "bemiddelaar en facilitator van het beoordelingsproces" (ibid, p. 260). Deze rollen worden gecontrasteerd met de rol van de rechter die op basis van een set van criteria, toegepast op een specifiek geval, een oordeel uitspreekt. De centrale taak van de evaluator is niet om als een rechter die boven de partijen staat een oordeel uit te spreken over het beleid, maar om voorwaarden te scheppen voor een participatief proces zodat belanghebbenden in samenspraak consensus kunnen bereiken over één of meer constructies, of als dat niet lukt tenminste meer inzicht te krijgen in de eigen constructies en die van anderen. Eventuele rapportages geven niet de 'grootste gemene deler' weer, maar vertolken de veelstemmigheid door belanghebbenden soms letterlijk het woord te geven⁷. Hoewel het stimulerend is om tijdens de evaluatie tussentijdse rapportages (mondeling en/of schriftelijk) te maken voor verschillende belanghebbenden, wordt met

signaleerde dat "mensen is afgeleerd om zelf te denken, om zelf iets te willen." Arbeidsrehabilitatie betekende voor haar patiënten stimuleren om zelf verantwoording en beslissingen te nemen inzake hun leven en om iemand weer (zelf)vertrouwen te geven. In het licht van rehabilitatie-filosofie vond Netty, hovenierster en speciaal aangenomen ter begeleiding in de groenvoorziening, het passender om voortaan te spreken over "klanten". Linda, als ergotherapeute betrokken bij het project, vertelde zoekend naar de juiste woorden, wat dit voor haar en de relatie met de patiënt betekende: "Je gaat dichter bij de patiënt staan. Je creëert een ander soort relatie. Ik bedoel, de relatie therapeut-patiënt is er nog wel ... en de patiënt hoeft niet afhankelijk te zijn alhoewel ... ik heb een stuk deskundigheid en dat vind ik ook belangrijk ... maar de

het oog op een gedeelde constructie de voorkeur gegeven aan een geïntegreerde eindrapportage. De wijze waarop de samenspraak wordt georganiseerd komt in de volgende delen nader aan de orde.

5.2.1 Identificatie van belanghebbenden

Het organiseren van een samenspraak begint met het identificeren van hen wiens belangen op het spel staan bij de evaluatie van beleid. Guba en Lincoln (1989) onderscheiden drie categorieën belanghebbenden, te weten 'agents', 'beneficiaries' en 'victims'. *Agents* zijn diegenen die adviseren, managen, uitvoeren, financieren, of anderszins bijdragen aan de ontwikkeling en uitvoering van beleid. *Beneficiaries* (vaak aangemerkt als de 'doelgroep' waarop het beleid zich richt) zijn diegenen die hun voordeel doen met het beleid, en hen die daar indirect van mee profiteren zoals bijvoorbeeld echtgenoten en kinderen van personen die een alcoholisme-programma doorlopen, etcetera. Als laatste zijn er *victims*. Dit zijn personen of groepen die direct of indirect worden beschadigd of die voordelen missen (ibid, p. 14). Deze laatste categorie wordt nader omschreven als zij die systematisch worden uitgesloten van het gebruik van het beleid; die negatieve neveneffecten ondervinden; die politiek worden benadeeld in termen van verlies in macht, invloed of prestige; die kosten ondervinden, omdat ze moeten afzien van andere kansen (ibid, p. 40-41).

Nu mag het woord 'slachtoffer' wat overdreven klinken, in de praktijk heeft het weldegelijk betekenis. Neem bijvoorbeeld het thuiszorgbeleid dat gericht is op terugdringing en vervanging van de intramurale door extramurale zorg. Patiënten die er de voorkeur aan geven om thuis verzorgd te worden, vormen hier de doelgroep. Beleidsmakers claimen dat patiënten hiermee beter af zijn. Saskia van der Lyke (1995) laat zien wie hier onbedoeld het 'slachtoffer' worden: de informele verzorgsters. Het betreft vrouwen - dochters en zusters - die professionele krachten ondersteunen om de zorg gedurende 24 uur per dag 7 dagen in de week te realiseren. De autonomie van deze vrouwen neemt af wanneer alternatieven wegvallen, en dit heeft hele

grenzen worden wel verlegd." Verder was men ervan overtuigd dat het project, wilde het slagen, het aangaan van 'interne' en 'externe' samenwerkingsrelaties betekende: "meer overleggen met elkaar, met respect voor ieders specifieke bijdrage" en "nieuwe koppelingen maken". Grensverlegging in de zorg en in de organisatie ervan vonden we in dit verband een mooi thema.

Ons werd duidelijk dat de werkgroep een heterogeen samengestelde groep van medewerkers was uit diverse disciplines. Dit was zeker niet de gebruikelijke aanpak binnen het psychiatrisch centrum. Gewoonlijk werden projecten ontwikkeld door een kleine club van deskundigen. Zij rapporteerden hun plannen aan het management, en na daarover besloten te hebben, werden deze plannen (soms niet)

concrete fysieke en materiële consequenties voor hun levens. Saskia van der Lyke zegt zich te engageren met de *underdog* (in Abma en Kensen, december, 1994, p. 37). Ik meen dat deze voor sommigen aanstootgevende term beter dan bijvoorbeeld het eufemistische woord 'actor', de minder welgevallige kanten van uitsluiting laat zien: de pijn, lasten, ontberingen en het lijden.

In de evaluatie van het arbeidsrehabilitatie project voor (ex-)psychiatrische patiënten, zoals besproken in de zijtekst, engageerden wij ons bewust met hen die daadwerkelijk de arbeid voor het project verrichtten en met patiënten. In plaats van uit te gaan van hun machteloosheid en passiviteit, gingen we uit van hun competenties en het inventieve gedrag om te kunnen overleven. In dat opzicht is het gepaster om te spreken van *overlevenden*. Anders dan de begrippen 'slachtoffer' of 'underdog', die vooral het lijden benadrukken, geeft deze term aan dat gemarginaliseerde mensen, ondanks de lasten en ontberingen die zij moeten doorstaan, in staat zijn om strategisch gebruik te maken van situaties. Natuurlijk, zij behoeven onze zorg en aandacht, maar ze zitten niet te wachten op ons als beschermers die hen hun autonomie afnemen. Wat zij wel van ons vragen wordt duidelijk wanneer we bereid zijn om naar hun ervaringen te luisteren.



de Volkskrant, 15 augustus 1995: 'Armoede in Boedapest. Zomaar bedelen, zoals zovele andere Hongaren, wil de oudere vrouw niet. Met haar kamerplant post ze in de metro bij het Nyugati-plein in Boedapest, een kruispunt van metrolijnen, in afwachting van passagiers aan wie ze de plant voor een grijpstuiver wil slijten.' Foto Harry Cock.

uitgevoerd door de 'werkvloer'.

Caroline, mede-initiatiefneemster en tevens manager beschouwde dit als een wat achterhaalde managementstijl. Geen wonder dat mensen zo kritisch en cynisch reageren op het "zoveelste plan vanuit de top!" De uitdaging die zij voor zichzelf formuleerde was gelegen in "het ombuigen van de negatieve energie" teneinde deze als een bron van creativiteit in te zetten voor positieve zaken. Ze gebruikte de metafoor van de "kleurenwaaier" om de visie van een kleurrijk team te projecteren. Haar motto was participatie: "Betrekk mensen en deel verantwoordelijkheid". Ze benadrukte dat draagvlak onderdeel was van haar participatieve management filosofie, en dat dit aansloot bij de rehabilitatie-filosofie. In haar eigen woorden: "Niet een expert-rol ten opzichte van de

Patricia Deegan (1993) vertelt ons wat zij miste toen zij op zeventienjarige leeftijd als schizofrene patiënt werd bestempeld: dat wij ons laten raken door de schreeuw, al dan niet expliciet, die zij die lijden tot ons richten; dat wij uitspreken dat hun lijden en het verdriet en de boosheid in dat lijden, niet onzichtbaar is voor ons; dat we hen niet benaderen als zijnde de ziekte, omdat we hen daarmee alle krachten en verantwoordelijkheid om de ziekte te weerstaan ontnemen; dat er tijd en ruimte is om voor zichzelf uit te vinden wat er aan de hand is en dat wij accepteren dat dit proces van vallen en opstaan grillig verloopt; dat we hen niet beoordelen, maar hen vergezellen op de reis om een gevoel van (eigen)waarde te hervinden; en dat we hen niet overspoelen met onze optimistische plannen voor hun toekomst, maar hen op een liefdevolle manier uitnodigen om meer te zijn dan het zelfmedelijden en de wanhoop die zij uitstralen (Deegan, 1988).

In de zijtekst refereer ik aan een gedicht van een psychiatrische patiënt Marlieke de Jonge (1994). De eerste twee strofen uit haar gedicht dat is ondertekend met *De clown*⁸:

*Dit is mijn huis
mijn basis
en mijn bolwerk
dat ik verdedig
als mijn leven
is een leven
van onzekerheid en pijn*

*Dit is mijn huis
Wees welkom
assistent
en hulpverlener
Ik heb je nodig
maar dat is wederzijds
- dus houden we het zo*

Het kiezen van partij als onderzoeker, is voor Guba en Lincoln (1989) geen reden om bepaalde belanghebbenden, bijvoorbeeld beleidsmakers, volledig uit te sluiten van onderzoek (ibid, p. 14; 34). Een responsieve beleidsevaluatie kan voor allen bekrachtigend zijn (ibid, p. 138-139 en 149)⁹. Wel wordt onderkend dat actoren verschillen qua belang dat zij

medewerker of een expert-rol ten opzichte van de patiënt, maar samen sturen en samen de weg zoeken." We waren gecharmeerd van deze democratische werkwijze en we wilden ons graag inzetten om mensen te laten ervaren dat dit meer kon betekenen dan louter lippen-dienst.

De visie van de initiatiefneemsters week op sommige punten af van de ervaringen van sommige leden uit de werkgroep. De lichte scepsis van Tine en Linda suggereerde dat zij niet onverdeeld gelukkig waren met deze nieuwe participatieve stijl van leidinggeven. Hun reacties waren dubbelzinnig. Ze wilden graag worden betrokken, maar er waren ook signalen dat zij het frustrerend vonden. Bij doorvragen zei Tine bijvoorbeeld dat zij liever opgedragen wilden krijgen wat te doen dan het zelf te moeten

hebben bij de evaluatie. De evaluator moet daarom extra alert zijn op de groepen die zich benadeeld voelen, en met name aandacht besteden aan diegenen die zich hier niet van bewust zijn of die onzichtbaar willen blijven. Voorts moet de evaluator alert zijn op de vorming van belanghebbende groepen tijdens het evaluatieproces. In geval van een gebrek aan tijd- en/of middelen, dient 'selectie' van belanghebbenden te geschieden op basis van het *relatieve belang* bij de evaluatie: "Wij stellen ons op het standpunt dat het enige redelijke en ethische criterium dat kan worden gebruikt voor dit doel het relatieve belang is. Het is duidelijk dat sommige publieksgroepen aan grotere risico's bloot staan dan andere. Het lijkt nauwelijks verdedigbaar, bijvoorbeeld, om hen die de evaluatie hebben geëntameerd uit te sluiten vanwege hun grote belang, maar het uitsluiten van derde- en vierde-niveau 'beneficiaries' (zij die indirect voordeel genieten) lijkt rationeel en ethisch gerechtvaardigd" (ibid, 203). In zijn algemeenheid wordt gesteld dat actoren met een groot belang, voorrang hebben in geval er gekozen moet worden. Waarbij wordt opgemerkt dat het vaststellen van het relatieve belang geen sinecure is, omdat groepen zullen trachten om hun belang op een bepaalde manier voor te stellen¹⁰.

De 'selectie' van belanghebbenden die worden geïnccludeerd, is overigens niet alleen een zaak van de evaluator, maar een kwestie die gezamenlijk met anderen wordt besproken (ibid, p. 135). In de evaluatie van het arbeidsrehabilitatie-project werd bijvoorbeeld met de opdrachtgevers afgesproken dat de evaluatie zich primair zou richten op de meest nabije betrokkenen, te weten hen die het werk verrichtten. Dat betekende dat we minder aandacht konden schenken aan 'externe' belanghebbenden, zoals samenwerkingspartners in de regio. Het betekende voorts dat er geen compleet, maar een partieel beeld werd geschetst.

In 1989 stellen Guba en Lincoln zich op het standpunt dat de *relatieve macht en/of kennis* van actoren geen basis kan zijn voor in- of exclusie van belanghebbenden in het onderhandelingsproces; dat dient immers de positie van zoveel mogelijk belanghebbenden te versterken. Heel expliciet wordt aangegeven dat dit betekent dat het niet zo kan zijn dat zij

uitvinden. Dit gold in zekere zin ook voor de evaluatie; een terugkerende vraag was of wij oplossingen konden bieden. Zelf verantwoordelijkheid nemen valt niet mee als je gewend bent om opdrachten te krijgen. Een ander kritiekpunt was dat de werkgroepleden zich niet altijd gekend voelden inzake belangrijke aangelegenheden en dat bepaalde beslissingen soms al genomen leken zonder hen geconsulteerd te hebben. 'Betrokkenheid' werd door hen ervaren als 'delegatie' van werk. Werk dat bovendien naar hun oordeel niet altijd de bijbehorende erkenning kreeg: "voor het management is het project heel erg belangrijk, dat zeer zeker. Het is een soort parapadeetje, er moet ook iets uitkomen, het moet succes hebben." De paradoxale reacties van Tine, Linda en de andere werkgroepleden

die geen expert zijn, worden uitgesloten (ibid, 203). Uitdrukkelijk wordt gesteld dat een evaluator er wel voor moet zorgen dat een gelijke toegang is gewaarborgd¹¹. In 1994 stellen Guba en Lincoln (interview, zomer 1994) dat zij actiever willen werken aan meer horizontale verhoudingen door 'verstilde stemmen' nadrukkelijker aan het woord te laten. Ze doelen op personen en groepen die leven op de grens, of in de marge. Als voorbeeld noemen ze vrouwen, raciale en etnische minderheden, 'native Americans', armen, en homoseksuele en lesbische personen. Lincoln (1993ab) acht het daarbij van belang om kennis te nemen van de beleefde ervaringen van hen die worden gemarginaliseerd. Zij bespreekt het werk van kritische theoretici die laten zien hoe in sociale processen verhoudingen worden gereproduceerd welke bijdragen aan de marginalisering van groepen en de reïficatie van historische patronen van dominantie, onderdrukking en repressie. Onderzoekers met een marxistische oriëntatie hebben zich daarbij expliciet gericht op de rol van het (culturele) kapitaal die de wegen van sociale toegang bepalen. Feministische onderzoekers hebben zich gericht op de dimensie van *sexe/gender* en antropologen en onderzoekers in etnische, raciale en culturele studies bestuderen *etniciteit*, *ras* en *cultuur* als lijnen van uitsluiting en onderdrukking. Voor deze en andere 'verstilde stemmen' zou een evaluator extra ruimte moeten creëren. Hoe, dat blijft onbesproken.

Ofschoon ik mij kan scharen achter de notie dat onderzoekers die zich willen engageren met slachtoffers gevoeligheid moeten ontwikkelen voor processen van uitsluiting, kan ik minder goed uit de voeten met de grote categorieën die Yvonna Lincoln ons voorhoudt. In geval van de evaluatie van het project arbeidsrehabilitatie hebben wij ons bij het vaststellen van slachtoffers laten leiden door de pijnlijke *ervaringen* van mensen. Deze ervaringen zijn niet altijd, en zeker niet op voorhand, af te leiden uit de grootheden als *klasse*, *seks*, *ras* etcetera. Temeer daar verschillende lijnen van uitsluiting op een complexe wijze op elkaar ingrijpen, sterk contextgebonden zijn en onderwerp van onderhandeling (Fine, 1994; Kaminsky, 1995)¹². Het onderkennen van het lijden van mensen is vooral een kwestie van het durven toelaten van de eigen gebrokenheid en de wond die in

op de nieuwe wind die er vaaide verbaasden ons niet, omdat de boodschap van het management eveneens paradoxaal was. Aan de ene kant werden de werkgroepleden uitgenodigd om mee te denken, aan de andere kant lagen bepaalde zaken al vast zonder dat zij daar invloed op hadden kunnen uitoefenen. Heel dominant was de ervaring van tijdsdruk die voortvloeide uit de vooraf vastgestelde "ontwikkeltijd" van een jaar. Werkgroepleden kregen hierdoor de indruk dat zij mochten meedenken onder de condities die zij niet konden beïnvloeden; zij ervoeren de vastgestelde deadlines van het 'experimenteerjaar' als gegeven, en zagen niet dat deze veranderbaar waren. Dit gaf aanleiding tot woede en frustratie. Deze ervaringen werden versterkt doordat de werkwijze vooral Tina en Linda het gevoel gaf dat

ieder mens huist (Deegan, 1993). Verderop zal ik preciezer aangeven hoe wij ruimte voor de Ander hebben gecreëerd.

Na de identificatie van belanghebbenden, waarbij extra aandacht wordt geschonken aan het onderkennen van de 'overlevenden' in een situatie, dient de evaluator de betekenissen die mensen verlenen aan het beleid te reconstrueren in termen van 'issues'. Verschillen worden geanalyseerd, en de aandachtspunten waarover geen consensus bestaat vormen de inbreng voor een onderhandelingsproces tussen (afgevaardigden) van belanghebbende groepen. Net als bij de 'selectie' van belanghebbenden wordt ook als het gaat om de prioritering van 'issues' benadrukt dat de vaststelling de uitkomst is van een gezamenlijk proces. Issues die raken aan centrale waarden van bepaalde belanghebbenden, verdienen hierbij volgens Guba en Lincoln extra aandacht. Wordt aan deze issues voorbijgegaan dan bestaat immers de kans dat deze belanghebbenden zich onwelwillend tegenover anderen zullen opstellen. In de evaluatie van het project arbeidsrehabilitatie hebben we vooral gekeken naar het machtsspel rond betekenissen en metaforen. Zo beschouwden de initiatiefnemers het project vooral als een creatief 'avontuur' en 'cultuurverandering', voor Paula, mijn onderzoeksassistent, was het een 'zoektocht' en 'leerproces', en enkele therapeuten ervoeren het als 'werk' dat niet werd gezien en als een onzekere en onder druk staande 'overlevingstocht'. Als onderzoekers belichtten we uitvoerig de betekenissen die therapeuten aan het project gaven om zodoende aandacht te vragen voor hun beleefde ervaringen. Voorts schonken we veel aandacht aan de betekenissen die patiënten aan het project verleenden (Abma en Ritterbeeks, 10 oktober 1995; 5 april 1996).

5.2.2 Het creëren van een machtsbalans

Meerstemmigheid heeft meer om het lijf dan louter een verkenning van uiteenlopende standpunten vertolkt door verschillende belanghebbenden. De inzet is uitdrukkelijk om een samenspraak op gang te brengen waarin partijen kennis nemen van elkaars standpunten en deze bekritisieren, corrigeren, amenderen of

alles ter discussie stond. Zij wisten niet goed hoe met die onzekerheid om te gaan en vonden houvast in methodieken en procedures. Zij ervoeren hun situatie als gegeven en plaatsten zichzelf daarbuiten. In de ogen van Caroline en Jannie werd de 'tijds kwestie' gezien als een soort alibi om maar niet met andere dan de gebruikelijke activiteiten bezig te zijn. Er was volgens hen voldoende extra, met nadruk op extra, tijd beschikbaar gesteld voor de ontwikkeling van het project.

Dit alles vormde een bron van spanning tussen het management en sommige leden van de werkgroep. Het precoderen van de tijd gaf aanleiding tot een 'verborgen' conflict, in die zin dat de werkgroepleden die dit aan den lijve ondervonden, geen mogelijkheden zagen om de betekenissen die zij verleenden aan het

uitbreiden. Guba en Lincoln (1989) vergelijken dit met een onderhandelingsproces.

Om een dergelijke onderhandeling eerlijk en effectief te laten verlopen dient de evaluator niet alleen rekening te houden met verschillende belangen, maar eveneens met verschillen in kennis en (communicatieve en onderhandelings-)vaardigheden (ibid, p. 247). Gezien deze verschillen in kennis en competentie heeft een evaluator de plicht om extra assistentie te verlenen wanneer informatie niet wordt begrepen. Verder zou een evaluator indien noodzakelijk optreden als adviseur of docent om minder geïnformeerde actoren te ondersteunen, bijvoorbeeld door het geven of organiseren van trainingen, rollenspellen en andere vormen om het kennisniveau te verhogen (ibid, p. 219). Eventueel zal een evaluator zonodig zelf optreden als *belangenbehartiger* van minder competente belanghebbenden, of in geval van belangrijke issues zorgdragen voor een speciale belangenbehartiger. Mondeling bevestigen Guba en Lincoln dat het hen te doen is om het creëren van machtsbalans die recht doet aan alle belanghebbenden. Egon Guba zegt hierover: "We zijn niet geïnteresseerd in het eenvoudigweg herordenen van machtsverschillen, we willen een balans tussen al die stemmen". En Yvonna Lincoln voegt hieraan toe: "Het bevoorrecht niet minder gehoorde stemmen, maar het zoekt op een bewuste en opzettelijke wijze uit wat eerder waarschijnlijk verborgen bleef. Het gaat niet om het behouden van een machtsbalans, maar om het *actief creëren van een machtsbalans*. Dat in zichzelf is een vorm van herordening in machtsverhoudingen." (interview, zomer 1994)¹³ Meer horizontale relaties vormen het doel, en niet de vervanging van de ene groep door de andere.

De onderhandeling wordt vormgegeven volgens een model van politieke (in plaats van statistische) representatie. Dit betekent dat de groep belanghebbenden waarmee een onderhandeling wordt georganiseerd zo is samengesteld dat iedere belanghebbende partij zelf zijn vertegenwoordiger kiest. Deze is gemandateerd om te spreken namens de belanghebbenden (ibid, p. 220). Om ervoor te zorgen dat ieder een gelijke inbreng heeft, worden afspraken gemaakt. Deze worden vastgelegd in een *contract* dat

project openlijk te bespreken. Dit, terwijl zij voelden dat de gestelde tijdsduur directe consequenties kon hebben voor hun functioneren. Dat was althans het vermoeden. Want wat zou er gebeuren als het project geen succes zou blijken te zijn? Het was voor de initiatiefneemsters moeilijk om het vertrouwen van de werkgroep te winnen.

Laatstgenoemden hadden het gevoel meer tijd nodig te hebben om het project te kunnen waarmaken. Vergeleken met de emotionele reacties van Tine en Linda, was er nauwelijks weerstand. De weerstand die er was werd alleen in de privé-sfeer geuit bij onder meer Paula. Tine en Linda ervoeren pijn en boosheid, maar zij misten de in die context vereiste competentie om deze gevoelens om te zetten in actie. Ze beschouwden zichzelf bijvoorbeeld niet als onderdeel van de

vooraangaand aan de evaluatie wordt ondertekend door evaluator en opdrachtgever (ibid, p. 188 e.v). Het contract omvat onder meer een uitspraak dat belanghebbenden de condities voor een productieve hermeneutische dialectiek onderschrijven (ibid, p. 191). Deze voorwaarden zijn als volgt omschreven¹⁴:

- Een instemming van alle partijen om vanuit een *positie van integriteit* te werken. Er zal geen opzettelijke poging worden gedaan om te liegen, misleiden, verbergen, of het anderszins geven van misconstructies (...)
- *Minimale competentie* van alle partijen om te *communiceren* (...);
- Een bereidheid van alle partijen om *macht te delen*;
- Een bereidheid van alle partijen om te *veranderen* als zij de onderhandelingen overtuigend vinden;
- Een bereidheid van alle partijen om *waarde posities te onderkennen* als geschikt;
- Een bereidheid van alle partijen om *tijd en energie in te zetten* die vereist is in het proces (ibid, p. 150).

Voorts spreekt de evaluator de intentie uit in het contract alle belanghebbende groepen te respecteren, en waar gevraagd de vertrouwelijkheid en anonimiteit van de informatiebronnen te garanderen. Alhoewel Guba en Lincoln (1989) onderkennen dat een contract geen garantie biedt voor integriteit en vertrouwen, hechten zij er veel waarde aan om de moraliteit van de evaluatie procedure legaal te verankeren (ibid, p. 195). Ik meen dat een contract geen vruchtbare manier is om een open onderhandelingsklimaat te scheppen en om met verschillen (en met eventuele conflicten die hieruit voortvloeien) om te gaan. De condities die nodig zijn om zich te bezinnen op het eigen handelen en om daarover met elkaar in gesprek te komen met respect voor onderlinge verschillen kunnen niet worden afgedwongen met behulp van een contract. Dat geldt ook voor het noodzakelijke respect en vertrouwen dat de deelnemers in elkaar en in de onderzoeker moet hebben. Deze waarden dwingt men niet door middel van een contract. Het wederzijdse begrip dat Guba en Lincoln voor ogen staat kan in feite alleen slagen wanneer er reeds een beetje wederzijds begrip en vertrouwen aanwezig is. Het paradoxale is nu dat het streven naar solidariteit, communicatieve interactie, en dialoog zich uit haar aard

tijdsconstructie. Ze zagen zichzelf niet als actoren die de tijdsconstructie kunnen beïnvloeden, en gedroegen zich tamelijk passief. Voorts leken zij niet bereid en in staat om te bezien in hoeverre zij hun tijd anders konden indelen, om prioriteiten te stellen, om efficiënter te werken. Om door de stilte heen te breken, stimuleerden we enkele werkgroepleden om hun ongenoegens en zorgen op de agenda van de werkgroep te plaatsen. Dit deden zij en Paula steunde hen hierbij door zich op de betreffende vergadering openlijk achter de voorstellen van de niet gehoorde werkgroepleden te scharen.

Verder brachten we de ervaringen van Tine, Linda en de andere werkgroepleden in bij onze regelmatige besprekingen met de initiatiefneemsters. We vertelden dat sommige werkgroepleden het

niet op een instrumentele wijze laat sturen (Bernstein, 1983, p. 175 en 226). Het contract biedt geen oplossing. Voorts leidt het denken in termen van een contract de aandacht af van de gezamenlijke verantwoordelijkheid voor een 'open' conversatie.

Dit alles betekent dat de onderzoeker samen met anderen voor de opgave staat om condities te *creëren* waaronder zo'n proces kan slagen. Onder meer zal de onderzoeker zelf het goede voorbeeld moeten geven door respect te tonen, vertrouwen te schenken, anderen uit te nodigen, en zichzelf niet op een voetstuk te plaatsen. De onderzoeker verliest diens geloofwaardigheid op het moment dat mooie woorden niet meer zijn dan een masker, holle frasen die de leemtes en ruimten verbergen waar de woorden van de Ander zouden zijn als zij wel zouden spreken, als wij onze mond zouden houden, als wij daar zouden zijn.

5.2.3 Het stimuleren van actorschap

Responsivisten hebben zich altijd sterk afgezet tegen een kritische wetenschap met haar systematisch onderzoek naar de wijze waarop de beleefde ervaringen worden vervormd door 'vals bewustzijn' en 'ideologie'¹⁵. Zij menen dat het therapeutische streven naar de reductie van illusies in de menselijke ervaring en daaruit voortvloeiende transformatie al te gemakkelijk verwordt tot een bevestiging van het eigen gezag van de intellectueel die exclusief toegang zou hebben tot de niet 'vervalste' werkelijkheid (Guba, 1990, p. 24). Voor responsivisten is er niet zoiets als een vervalste werkelijkheid; een dergelijke manier van spreken veronderstelt immers dat we (volgens de kritische theorie zijn het vooral intellectuelen) toegang kunnen hebben tot een 'onvervalste' werkelijkheid. Voor responsivisten is 'de' werkelijkheid een sociale constructie, en kan niemand daar onbemiddeld toegang toe hebben. Daarom is het spreken over een 'vals bewustzijn' en de intellectueel die deze sluier over de werkelijkheid moet oplichten voor hen problematisch. Temeer daar dit bestaande machtsverhoudingen juist legitimeert. Yvonna Lincoln zegt liever onwetend te blijven als de onderzoeker-Vader haar moet verlichten (informeel

project beschouwden als een extra hoeveelheid werk die op hen af kwam, een enorme 'klus' die niet altijd op waarde werd geschat en ook nog eens in een vooraf vastgelegde tijd moest worden geklaard. Het precoderen van de tijd versterkte met andere woorden de ervaring van het project als 'overlevingstocht' in plaats van een 'avontuur'. Ofschoon bedoeld als een vorm van zekerheid, werd de gelimiteerde tijd vooral ervaren als een druk. Deze blokkeerde het creatieve zoeken. Tine en Linda raakten ervan in paniek: "Er is nog zo weinig, en er moet nog zoveel gebeuren". Voorbijgaan aan deze ervaringen, zo brachten we naar voren, zou kunnen leiden tot een potentieel schisma tussen initiatiefneemsters en werkgroepleden. Relaties konden beschadigd worden als de verschillen zouden uitmonden in een conflict. De ervaringen van de werkgroepleden

gesprek, 1994). Ondanks hun scepsis ten aanzien van de rol van kritische pedagoog, zijn responsivisten weldegelijk politiek geëngageerd. Robert Stake is hierin het meest terughoudend; in plaats van sociale transformatie na te streven, stelt hij zich ten doel verdere achteruitgang te voorkomen door het geven van beschrijvingen ter behoud van het goede in situaties¹⁶. Andere responsivisten streven er actiever naar om mensen bewust te maken van hun situatie¹⁷ teneinde hen in staat te stellen om autonoom actie te ondernemen ten behoeve van sociale veranderingen¹⁸. Dit hebben Guba en Lincoln (1989) vervat in het begrip *empowerment*.

Wat responsivisten voor ogen staat, is dat 'subjecten' (zij die slachtoffer zijn) worden tot 'respondenten'¹⁹. Als respondenten krijgen onderzochten nieuwe rollen: "die van actor, zelf-bepaler en deelnemer in de analyse en reconstructie van de sociale wereld; en die van collega in zowel het proces als product van onderzoek. De transformatie van de onderzochten van een 'object dat bescherming behoeft' naar een 'persoon bekrachtigd om de richting en focus van de participatie te bepalen' vereist transformatie in waarden (Lincoln, 1992, p. 290). Hiermee zegt Lincoln dat als onderzoeksparticipanten op een andere manier worden benaderd, andere waarden uitgevonden moeten worden om die nieuwe relaties tussen onderzoeker en onderzochten, tussen professionals en leken en tussen onderzoekers en hun publiek te informeren (ibid, p. 291). Ze benadrukt de symmetrie en de wederkerigheid van de relatie en verwijst naar Kant's categorische imperatieven en Buber's (1923/1947)²¹ relationele ethiek. Hierin heeft de ontmoeting tussen het zelf en de ander een dialogisch karakter; de ik-jij relatie heeft de structuur van een 'adres en respons', van een doorgaande conversatie in de loop waarvan de partners van rollen wisselen, zich naar elkaar richten en elkaar beantwoorden. Het is de symmetrie van houdingen en verantwoordelijkheden die deze relatie tekent, die vanaf het begin aanwezig is en die categorische verplichtingen oproept: als ik jou behandel als een 'jij' in plaats van als een 'het', dan verwacht ik dat jij mij eveneens als een 'jij' behandelt. Het samen zijn *met*, het staan naast de ander vormt de karakteristiek voor de ik-jij relatie. Door te

verdienden misschien wat meer aandacht wilde het project, dat sterk afhankelijk was van de inbreng en inzet van medewerkers, slagen. Onze suggesties werden ter harte genomen.

De initiatiefneemsters hadden bij de therapeuten in de werkgroep, vooral bij Tine en Linda, een gevoelige snaar geraakt met hun project als het ging om de wens deze gemarginaliseerde groep mensen op een andere manier te begeleiden. Ook zij stonden kritisch ten aanzien van een traditionele 'therapie' aanpak. Caroline had een gedicht van een ex-psychiatrische patiënt gevonden die deze kritiek haarscherp verwoordde. Vooral die ene strofe die zegt: "Dit is mijn huis, niet welkom is een ieder die mij sturen wil en structureren, mijn leven wil - althans de buitenkant." Ze las dit als een inventief verzet van een patiënt tegen het

refereren aan Buber geeft Lincoln aan waar het woord 'responsief' voor staat: het geven van een antwoord op de vraag van de Ander (interview, 1994).

Recentelijk wordt op basis van het werk van de Braziliaanse bevrijdingstheoloog Paolo Freire (1972/1990) gesteld dat niet mag worden verwacht dat een ieder vanzelf in staat is tot kritische reflectie noch dat het voldoende is om mensen te voorzien van kennis over hun situatie (Lincoln, 1993ab; Mathie en Greene, 1994). In navolging van Freire wordt gesproken over een 'cultuur van stilte' die verwijst naar de situatie waarin mensen geen capaciteiten hebben voor kritisch bewustzijn en respons. Zij ervaren hun situatie als gegeven, en zien niet dat het in hun macht ligt om deze te veranderen. Zij zijn passief, fatalistisch, afhankelijk en passen zich aan. Freire stelt dat eerst het latente bewustzijn om de situatie kritisch te beoordelen weer moet worden gereactiveerd. Mensen moeten met andere woorden eerst ervaren dat zij actor zijn. Als therapeuten, zoals in de zijtekst, tijdsdruk en paniek ervaren, dan kan het helpen om te laten zien dat deze druk geconstrueerd is door het vaststellen van deadlines. Deze zijn echter niet gegeven, maar veranderbaar. Anders geformuleerd gaat het erom dat de gereïficeerde constructie van de situatie waarin de mens zich voelt als een object wordt gedereïficeerd zodat het vermogen tot reflectie weer mogelijk wordt. Want: reflectie is de enige mogelijkheid om te ontsnappen, althans tijdelijk en partieel, aan een gereïficeerde 'werkelijkheid' (van Dijk, 1989). "Het handelingspotentieel van de actor neemt toe; hij verschijnt aan zichzelf, hoe aarzelend ook, weer als actor, als in staat tot het produceren van interpretaties en het verrichten van activiteiten" (ibid, p. 71). Dat naar Freire wordt verwezen is niet vreemd gezien zijn humanistische hoop; wanneer men de mens beschouwt als een actieve zingever, dan is het ontkennen of beperken van actorschap in feite een ontkenning van datgene wat de mens tot mens maakt.

5.3 Micropolitiek in conversaties

Responsieve evaluatie beschouwt de neerslag van een evaluatie als de uitkomst van een samenspraak

"medisch machtsvertoon". Op een werkgroepvergadering had zij er op gewezen dat spreken over 'screening' niet paste in de rehabilitatie-filosofie, omdat het de dominantie van de expert bevestigde. Screenen is immers een techniek waarmee de patiënt zichtbaar wordt voor de waarnemer. De kennis die voortvloeit uit het afnemen van surveys, vormt een middel met behulp waarvan de waarnemer expertise opbouwt en beheer krijgt over diegene hij/zij observeert. Het gedicht las zij een pleidooi voor een verschuiving in de richting van een horizontalisering van relaties: van een relatie waarin professionals het verlangen naar gezag en controle en patiënt het verlangen naar afhankelijkheid herhaalden, naar een samenwerkingsrelatie. Ze liet het niet na om dat steeds weer naar voren te brengen: "samen sturen".

tussen belanghebbenden. Deze werkwijze heeft mijns inziens grote waarde in de zin dat het onderzochten stem geeft en met elkaar in gesprek brengt, waar andere benaderingen dat niet doen. De dialogische werkwijze drukt respect voor anderen en bescheidenheid ten aanzien van de eigen deskundigheid uit. Critici menen echter dat de werkwijze beperkingen kent in termen van het 'publieke belang' (House, 1980, p. 150; Shadish, Cook en Leviton, 1991, p. 307; Fortuin, 1994b, p. 168)²¹. Responsieve evaluatie mag dan uiteenlopende stemmen van hen die (in)direct belanghebbende zijn bij het beleid vertolken, dit betekent nog niet dat het 'algemene belang' daarmee ook is gediend²². Op deze wijze wordt een scheidslijn getrokken tussen particuliere deelbelangen en het algemene belang. De dichotomie vloeit voort uit de opvatting dat het mogelijk en noodzakelijk is als een onpartijdige boven deelbelangen uit te stijgen. Maar is het mogelijk om als mens (en, dus ook als onderzoeker) te abstraheren van eigen affiniteiten, belangen en verlangens? Mijns inziens is er niet zoiets als een lege, onpartijdige positie van waaruit iemand een oordeel kan vellen. Wel kan iemand diens relatie tot anderen proberen te bepalen, en diens eigen positie articuleren²³. Vanuit een (mobiele) positie raakt een mens in discussie met anderen met oog en oor voor hun vragen, noden, verlangens, perspectieven en afwegingen. Spreken in termen van algemeen belang is naar mijn oordeel niet alleen onmogelijk en verhullend, het is ook onwenselijk, omdat het 'verschillen' in belangen en macht negeert²⁴.

Jennifer Greene (en Mathie, 1994) heeft kritiek geuit op de werkwijze van Guba en Lincoln, omdat gemeenschapsbelangen hier ten koste zouden gaan van individuele belangen²⁵. Zij pleit voor een evaluatie welke de deelname van betrokkenen stimuleert die zich inzetten voor het gemeenschapsbelang dat is gerelateerd aan de lokale situatie (in sociaal-geografisch en historisch opzicht). Deze oproep voor een directe, authentieke democratische evaluatie vormt een uitdrukking van de zorg over de kwaliteit van de liberale democratie, de verarming van het publieke domein en het gevaar dat performativiteitscriteria uiteindelijk het hoofdmotief vormen voor communicatie (Schwandt, 1989a). Hoewel

Al gauw merkten we dat patiënten op een bijzondere manier werden behandeld. Op het moment dat we bijvoorbeeld gesprekken met hen wilden houden, werden we door de therapeuten gewaarschuwd dat dit niet zomaar kon in verband met de privacy van patiënten. Of er werd gezegd: "Pas maar op anders worden ze psychotisch." Maar, vroegen we, in hoeverre strookte dit met de opvatting dat deelnemers/klanten voor zichzelf kunnen denken, dat zij in staat zijn om zelf hun grenzen te bewaken? Het is natuurlijk goed (en tegelijk schrijnend) dat er ethische onderzoekscommissies in het leven zijn geroepen om te voorkomen dat onderzoeken mensen schade berokkenen, misleiden, onvolledig inlichten of hun privacy en vertrouwen schenden, maar waarom zouden patiënten in dat opzicht

ik de zorgen herken, spreekt een alternatief dat wordt gevonden in een oriëntatie op de lokale gemeenschap mij minder aan. Naar mijn oordeel getuigt dit voorstel van een nostalgische hang naar het verleden die de tekortkomingen en gevaren van het gemeenschapsdenken miskent (Bauman, 1993; Mouffe, 1992; Young, 1990). Gemeenschap impliceert immers altijd uitsluiting; geen 'zij' zonder 'wij'. Voorts heb ik weinig vertrouwen in de mogelijkheid en wenselijkheid van het bereiken van consensus via intersubjectieve communicatie en dialogische uitwisseling²⁶. Ik zie meer in het aangaan van allianties op grond van affiniteiten (Sandoval, 1995).

Mijn kritiek op Guba en Lincoln (1989) richt zich op een ander aspect, namelijk de inperking van de onderhandeling tot formele, representatieve overlegvormen (vertegenwoordiging en mandatering). Hiermee wordt onvoldoende erkend dat juist in alledaagse conversaties politieke strijd over macht en gezag wordt uitgevochten, onderhandelingen plaatsvinden over 'identiteiten', en sociale constructies van problemen worden uitgewisseld. Bovendien kunnen kanttekeningen worden geplaatst bij de mogelijkheid van adequate gegarandeerde representatie, zeker in een tijd waarin verschillen niet langer te herleiden zijn tot statische, elkaar uitsluitende categorieën. Gevestigde schema's zullen steeds weer opnieuw moeten worden bijgesteld en het verdient de voorkeur om per situatie te zoeken naar een repertoire van diverse vormen van vertegenwoordiging (van Gunsteren, 1990, p. 48). Los hiervan zou ik de term 'onderhandeling' liever breed willen opvatten; verwijzend naar het ontvouwen en verglijden van betekenissen in doorgaande interacties. Wanneer we deze processen willen faciliteren, dan kunnen we een beleidsevaluatie beter vormgeven volgens de 'ritmes' van discursieve praktijken met oog voor de micropolitiek die daar plaatsvindt. Hieronder wordt nader ingegaan op de wijze waarop Guba en Lincoln hun politieke verlangens trachten te verwezenlijken, en welke implicaties dit heeft.

een aparte categorie vormen? We wilden patiënten bij voorkeur benaderen zoals iedere andere respondent; als gelijkwaardige mensen. Doen alsof er geen verschillen waren, leek ons ook niet juist. Dat zou immers een ontkenning inhouden van de context waarin wij werken: als wetenschappelijk onderzoekers maakten we onvermijdelijk onderdeel uit van een discours dat patiënten normaliseert en disciplineert. Ook al geloven we niet in de superioriteit van de gezonde, redelijke mens, dan nog bevinden we ons op het moment dat we spreken over 'de rede en de waanzin' in een positie die de redelijkheid als superieur beschouwt. We wilden dit niet verdoezelen. Tegelijk maakten we ons bezorgd over hun kwetsbaarheden. Niet iedereen stelde zich immers zo weerbaar op als de dichteres.

5.3.1 Sensitiviteit voor uitsluiting

*Dit is mijn huis,
geen ziekenhuis.
ik woon er,
dus bespaar me
medisch machtsvertoon,
je procedures
en je rituelen*

Wanneer het politieke verlangen wordt onderschreven om actief stem te geven aan gemarginaliseerd in de samenleving, is het volgens Lincoln (1993ab) van belang kennis te nemen van de lijnen waarlangs uitsluiting plaatsvindt, bijvoorbeeld op grond van klasse, sexe, etniciteit of ras. In plaats van het 'anders-zijn' als een vast en objectief gegeven te benaderen, ben ik vooral geïnteresseerd in de *processen van uitsluiting in discursieve praktijken*²⁷. Macht wordt hier opgevat als de mogelijkheid om in discursieve praktijken betekenissen te beïnvloeden. Macht is relationeel in zoverre dat anderen de sturingspoging honoreren of weerstaan.

In het geval van de evaluatie van het project arbeidsrehabilitatie, zoals besproken in de zijtekst, hechten de initiatiefnemers aan samen sturen. Zij nodigden anderen, waaronder de onderzoekers, hiertoe uit. Wij namen deze ruimte door vooral onze solidariteit te tonen met hen die ondanks hun kwetsbaarheid overleven. Nu zijn 'slachtoffers' volgens Guba en Lincoln de moeilijkst te identificeren categorie, deels omdat deze groepen ontstaan als gevolg van onbedoelde effecten, vaker omdat personen zich niet bewust zijn van hun slachtofferschap, en soms omdat zij er belang bij hebben om onzichtbaar te blijven²⁸ (ibid, p. 201). Om 'overlevenden' op het spoor te komen is een 'antenne' nodig voor de pijn en frustratie die mensen ervaren en het inventieve gedrag dat zij in situaties vertonen. Zo kan de uitspraak van een van de deelnemers van het arbeidsrehabilitatie-project "wij worden als kind behandeld" geduid worden als een irrationele of pathologische reactie, het kan ook gezien worden als een symbolisch teken van verzet en boosheid²⁹. De deelnemer onderneemt actie, in plaats van zich te laten leiden door 'externe' krachten³⁰. Deze weerstand is ook te herkennen in de derde,

De ambiguïteit die we ervoeren, verschilde niet zoveel van de dubbelzinnigheid die therapeuten voelden. In de gesprekken met hen kwam naar voren dat ook zij worstelden met de vraag hoe patiënten te betrekken zonder hen te betuttelen. Interviews leken daarvoor totaal ongeschikt. Die vorm benadrukt nog eens de dichotomie tussen interviewer en geïnterviewde, en tussen gezonde mens en psychiatrische patiënt. In een interview zijn de vragen in feite al gecodeerd op antwoorden volgens dominante betekenissen. Ze pinnen iemand vast om het 'juiste' antwoord te geven, en andere zaken vallen buiten de orde. Reden genoeg om geen interviews te houden. Maar wat dan wel? We besloten om al werkende gesprekken te voeren. Netty, de begeleidster en de deelnemers van de ploeg hadden hier geen bezwaar tegen.

hierboven geplaatste strofe uit het gedicht van Marlieke de Jonge (1994).

Gevoelens van pijn en boosheid worden dikwijls niet openlijk wordt geuit. Zij die dit ervaren voelen zich kwetsbaar of missen de binnen die context vereiste vaardigheden om dit bij anderen aan te kaarten (Martin, 1992). Vertrouwen is in dit opzicht cruciaal. Zo werd ik dankzij de vertrouwensband die mijn onderzoeksassistent had opgebouwd met de therapeuten in de werkgroep, vroegtijdig geattendeerd op mogelijke frustraties bij professionals die nauw betrokken waren bij de opzet en ontwikkeling van het project; zij hadden het gevoel dat de initiatiefnemers zich hun succes toeëigenden. Mijn assistent merkte voorts op dat de pijn en frustratie opgedaan in het verleden werd getransporteerd naar de huidige situatie. De initiatiefnemers hadden opnieuw leven geblazen in het ideaal van een meer participatieve stijl van zorg en management. Gefrustreerd door de discrepantie tussen mooie ideeën en de weerbarstigheid van de dagelijkse praktijk namen de therapeuten een wat sceptische, en tegelijk hoopvolle houding aan. Zij zetten zich in voor het project, en getroosten zich naar hun idee veel, maar niet altijd erkende, moeite. Terwijl zij diegenen waren die daadwerkelijk patiënten begeleidden en trainden, leek hun bijdrage aan het project te worden vergeten. Zo waren we gestuit op een vorm van uitsluiting, namelijk de hiërarchie in werk³¹. Naast de hiërarchie tussen de uitvoerende therapeuten in de werkgroep en de managers/initiatiefnemers van het project troffen wij ook een hiërarchie aan in de professionele rangordening van werk: de psychiater en de psycholoog stonden in de context van het psychiatrisch centrum in veel hoger aanzien dan bijvoorbeeld de ergotherapeut, arbeidstherapeut of maatschappelijk werker. Om recht te doen aan de frustraties van betrokken therapeuten in de werkgroep - met name van de arbeidstherapeute, de ergotherapeute en de maatschappelijk werkster - kozen we ervoor om hun bijdrage aan het project extra te belichten, om het *onzichtbare werk* dat zij deden publiekelijk zichtbaar te maken. Om dit symbolisch te ondersteunen startten we ons 'veld'werk door persoonlijke gesprekken aan te knopen met de genoemde therapeuten, tevens leden van

Meewerken leek een goede basis om vertrouwen op te bouwen. Hoewel wij ons aanvankelijk wat ongemakkelijk voelden, verdween dit zodra we net als de andere deelnemers van de 'ploeg' aan het werk gingen. Dan losten de rollen van observant en geobserveerde als het ware op (bijna, niet helemaal). We hadden hierbij het geluk van tuinieren te houden, zodat we ons er vrij ongemerkt in konden verliezen. We vergaten even dat we onderzoekers waren, en gaven ons over aan het werk en degenen met wie wij samenwerkten. We leerden elkaar op een informele manier geleidelijk aan kennen. Zo wisselden we bijvoorbeeld verhalen uit over de tuinen die we hadden of juist moesten missen, en hoe daar mee om te gaan. Het was opmerkelijk dat sommigen wat ongedwongener

de werkgroep. Ook gedurende de evaluatie bleven we alert op de door hen ondernomen activiteiten en ervaringen.

Pijn was er ook bij patiënten die deelnamen aan het project. Zij zijn zich zeer wel bewust van maatschappelijke ontwikkelingen, zoals de krappe werkgelegenheid en de verscherping van de productieveisen aan de sociale werkvoorziening door het wegvallen van overheidssubsidies. Hierdoor nemen ook de eisen die aan hen worden gesteld toe, en wordt de sociale integratie via werk verder bemoeilijkt. Het project speelt hierop in door patiënten te trainen en te begeleiden bij het vinden van werk, betaald dan wel onbetaald. Uitgangspunt is dat er 'op maat' wordt gewerkt, en dat patiënten een grote inbreng hebben in het bepalen van hun toekomst. We waren erg geïnteresseerd in hoe patiënten dit ervoeren, maar wilden hun ervaringen niet terug brengen tot 'het' patiënten-perspectief. Categorieën van gemarginaliserden negeren de verschillen binnen categorieën. Wij waren geïnteresseerd in de verschillen tussen en in gefragmenteerde personages. Deze verschillen zijn vloeiend en miniem, doch belangrijk. Geconfronteerd met deze subtiele, vergelijkende verschillen tussen en in personages valt het eenvormige beeld van 'de' psychiatrische patiënt in duigen. Om het idee te problematiseren dat deze mensen als vreemde anderen tegenover ons staan, lieten we zien dat wij niet zozeer van hen af staan. Ook wij hebben onze angsten en twijfels, en ook onze identiteiten zijn gefragmenteerd³². De schreeuw van de gekwelde patiënt spreekt ook de schreeuw, de wond en verscheurdheid in onszelf aan.

We lieten voorts zien dat het 'anders-zijn' niet is gegeven, maar dat dit de uitkomst vormt van een actief interactieproces, en merkten op dat de *beschermende zorg* van professionals hier een gecompliceerde rol in vervulde. Zorg voor de ander is een ethische houding die kan verworden tot macht op het moment dat de zorgende *beter* dan de verzorgde meent te weten wat goed voor hem of haar is (Bauman, 1993, p. 91; hooks, 1990, p. 151). Door te spreken 'in het belang' van de ander wordt de afhankelijkheidsrelatie van de patiënt ten opzichte van de deskundige opnieuw bevestigd. Zoals al gezegd, patiënten signaleerden dit zelf ook ("we worden als kind

reageerden nu er niet iemand oog in oog tegenover, maar naast hen zat, knielde of stond. In plaats van "de blik" was er nu sprake van een nabije lichamelijke aanwezigheid. Hierdoor leek de barrière om te spreken beter overbrugbaar. Netty herkende onze ervaringen. We meenden dat we door het samen werken een relatie hadden opgebouwd die het mogelijk maakte om een groepsgepraak te organiseren over het project. Dit idee had ik opgepikt van een collega die merkte dat het individueel interviewen nauwelijks informatie oplevert in sommige situaties, omdat de respondenten het interview ervaren als een examensituatie. Hij had bedacht dat een groepsgepraak veiliger was. Het leek me in dit geval een geschikte vorm. Paula was niet direct enthousiast, maar schaarde zich na wat

behandeld”), en zij probeerden op inventieve wijze weerstand te bieden aan deze al te beschermende zorg.

Het actief stem geven aan de betekenissen van hen die doorgaans niet worden gehoord of gezien, kan uitmonden in een romantisering van ‘gemarginaliseerden’; hun positie wordt dan voorgesteld als authentiek en onschuldig. Het kan zelfs leiden tot een hopeloze omkering wanneer deze ‘slachtoffers’ hun plaats gaan claimen³³. En hoewel hun ervaringen een zeker gezag genieten, is een omkering onvruchtbaar (hooks, 1990, p. 29).

In de evaluatie zoals besproken in de zijtekst werd deze omkering voorkomen door niet vanuit één positie te kijken, maar vanuit meerdere. Hierdoor signaleerden we, dat wat werd beschouwd als een vorm van ‘participatie’ door het management, werd ervaren als een vorm van ‘delegatie’. Dit had onder meer te maken met de gecodeerde tijd beschikbaar voor het project. Door dit in te brengen in het regelmatige overleg met de initiatiefnemers, konden zij hierop anticiperen. Doordat de tijdsdruk werd losgelaten kon een conflict worden vermeden en de interactie doorgang vinden. Tevens signaleerden we dat de verschuiving van gevoelens van de ene naar de andere context, frustratie opriep bij de initiatiefnemers. Therapeuten waren geneigd om de verantwoordelijkheid voor de communicatie eenzijdig bij de initiatiefnemers neer te leggen. Van de laatsten werd initiatief verwacht, maar op het moment dat zij dit initiatief namen, werd dit ervaren als een teken van pseudo-participatie. Ik denk dat het vrij uniek was dat deze ongenoegens en dubbelzinnigheden bespreekbaar werden gemaakt op een werkconferentie (Abma en Ritterbeeks, oktober 1995, p. 37.) Het was mijns inziens een belangrijk moment, omdat het duidelijk maakte dat ‘ongelijkheden’ niet zijn gegeven, maar worden ge(re)construeerd in de interactie tussen mensen. Niemand is in dat opzicht onschuldig. Macht is relationeel. Zolang werkgroepleden initiatiefnemers bleven benaderen als diegenen “die het maar moeten zeggen”, zolang reduceerden zij zichzelf tot ‘ondergeschikten’. En omgekeerd, zolang initiatiefnemers de condities en uitkomsten van het experiment in de hand hielden, zolang manifesteerden zij zich als

heen en weer praten toch achter het idee. Tijdens een telefoongesprek bedachten we dat het gesprek het beste op een vertrouwde plek kon plaatsvinden. Zo kwamen we op het idee van een picknick in de natuur.

Om te voorkomen dat het gesprek één kant zou opgaan of dat slechts een paar mensen aan het woord zouden komen, leek het mij goed om voorafgaand aan het gesprek aan een ieder te vragen om iets op papier te zetten voor zichzelf om daar vervolgens op door te kunnen gaan. Ik twijfelde echter over de vorm. Iets opschrijven zou betekenen dat één van de deelnemers die analfabeet was niet zou kunnen meedoen.

Tekenen dan? We overlegden met Netty. Zij vond tekenen ongeschikt. Dat kon gevoelens van aversie of schaamte oproepen. We onderschreven dit en gingen op zoek naar een alternatieve vorm.

'bovengeschieden'. Een vergelijkbaar paradoxaal proces deed zich voor in de relatie tussen therapeuten en patiënten, en tussen onderzoekers en onderzochten.

In de evaluatie van het project arbeidsrehabilitatie hebben we ons vooral gericht op de processen van uitsluiting in discursieve praktijken om te laten zien dat de betekenissen niet vooraf vaststaan, maar de inzet zijn van een sociaal-politiek proces. We waren niet geïnteresseerd in het fixeren van verschillen, maar in het faciliteren van de doorgaande interactie met een attentie voor onderbelichte betekenissen en de pijn en boosheid die gepaard gaat met het gemarginaliseerd worden. Daar onderbelichte betekenissen dikwijls verbonden zijn met actoren die in sociale interacties niet vanzelfsprekend gehoord of gezien worden, is het van belang om gesprekscontexten op te zoeken en/of te creëren waar zij zich wel zeker en op hun gemak voelen. In het volgende deel ga ik na in hoeverre de door Guba en Lincoln (1989) voorgestelde strategieën hierin slagen.

5.3.2 Meervoudige gesprekscontexten

Guba en Lincoln (1989) vergelijken hun evaluatie met een 'onderhandeling' waar belanghebbende partijen via kritische deliberatie tot consensus komen. Hun 'hermeneutische-dialectiek' heeft hiermee een sterk rationeel-argumentatieve inslag. Zij vergelijken het onderhandelingsproces niet voor niets met een "academische marktplaats van ideeën" (ibid, p. 17). Het kenmerk van een academisch debat is de argumentatieve rationaliteit. Door de gerichtheid op competitie en strijd leidt een academisch debat niet zelden tot winnaars en verliezers (van Maanen, 1988). De overheersende metafoer is die van oorlog. Hoewel ik mijn ogen niet wil sluiten voor de strijd en conflicten om mij heen - te vaak wordt een mens verleid om aan deze uitputtende en zinloze processen deel te nemen - is dit in mijn ogen niet een dwingende noodzakelijkheid. We kunnen ook op een andere, meer vredelievende manier, met elkaar omgaan. In plaats van een 'debat' zou ik daarom liever spreken van 'conversatie'. Dit woord drukt beter uit dat niet gaat om aanval en verdediging teneinde de ander onderuit te halen en het eigen gelijk te laten zegevieren,

Opeens herinnerde ik me dat mijn ouders eens hadden gewerkt met foto's om een groep mensen met elkaar te laten kennismaken. Nu ging het hier niet om een kennismaking, maar wat wel leuk zou kunnen uitwerken is dat de vorm heel andere gesprekken teweeg brengt. Daarop voortbordurend ontstond het idee om een gevarieerde serie beelden samen te stellen waaruit iedere deelnemer twee zou mogen kiezen om aan de hand daarvan iets over zichzelf te vertellen en iets over het project. De serie beelden was zo gevarieerd mogelijk om voor ieder appèlwaarde te hebben. Na een middag en avond knippen, plakken en overleggen hadden we een zestal witte vellen gevuld met veertig kleinere en grotere, zwart-wit en gekleurde, figuratieve en abstracte tekeningen, cartoons, en foto's. Het zag er werkelijk mooi gevarieerd en aantrekkelijk uit. Vol

maar om een gezamenlijke uitwisseling van ideeën en het ontwikkelen van een actie waar allen trots op kunnen zijn.

Om te kunnen deelnemen aan een debat zijn volgens Guba en Lincoln bepaalde vaardigheden vereist. Deze competentie wordt gedefinieerd in termen van het kunnen uiten van constructies en het betekenisvol kunnen bekritisieren van constructies zoals naar voren gebracht door anderen. Jonge kinderen, geestelijk gehandicapten en psychotici worden om die reden uitgesloten als zijnde geen competente constructors (ibid, p. 150). Communicatieve incompetenties die optreden door een gebrek aan informatie of inzicht zijn geen basis voor uitsluiting. Dergelijke gebreken kunnen en dienen verholpen te worden door extra assistentie bij het begrijpen van informatie (ibid, p. 247). De rationele invulling van de onderhandeling leidt mijns inziens niet alleen tot een uitsluiting van metaforische, retorische, speelse en belichaamde aspecten van het spreken, de inperking van het communicatieve handelen tot een argumentatieve dialoog heeft ook ongelijke consequenties voor wie een stem kan laten horen op de marktplaats. Foucault (1971/1988) spreekt bijvoorbeeld over de moderne disciplinerende macht die uit is op homogenisering en normalisering. Deze lokaliseert hij onder andere in de menswetenschappen die bepaalde vormen van normaliteit hebben gedefinieerd³⁴. Waar het mij om gaat is dat de eisen die Guba en Lincoln aan de communicatie stellen, het karakter krijgen van uitsluitingsprocedures. Noties zoals kritiseerbaarheid gaan functioneren als discursieve instrumenten waarmee uitingen die niet beantwoorden aan heersende taalregimes gediskwalificeerd worden. Recht doen aan verschillen vereist het loslaten van een argumentatieve dialoog.

Het is opmerkelijk dat communicatieve vaardigheden door Guba en Lincoln (1989) los van de context worden gedefinieerd, terwijl deze auteurs elders juist contextualisme bepleiten. Communicatieve competentie wordt slechts op haar eigen merites beoordeeld; het al dan niet kunnen uiten van constructies en betekenisvol kunnen bekritisieren van anderen. Maar zijn communicatieve vaardigheden niet in sterke mate

enthousiasme lieten we het resultaat aan de werkgroep zien en legden we hen onze bedoelingen uit. Er werd zorgelijk gekeken. Dit zou gegarandeerd van alles oproepen bij de patiënten; vooral de foto's met emotionele reacties waren confronterend. De deelnemers reageerden gelukkig minder onthutst. "Oh, dus we gaan dat met elkaar doen", was een eerste reactie.

Op de dag van de picknick, een mooie zomerse dag, vertrokken we met z'n tien en geanimeerd richting de beek. Zelfs de deelnemers van de boetiek in het psychiatrisch centrum hadden hun nering tijdelijk gesloten in verband met een "werkvergadering". Op een schaduwrijke plek onder de bomen streken we neer. Na een korte introductie stond ieder op om rond de vellen te

afhankelijk zijn van hoe er in een specifieke context wordt gecommuniceerd? Zoals eerder gezegd zullen zij die niet gewend zijn om zich te uiten in interview wellicht stilvallen (Abma, 1992). Fortuin (1994) schetst een gebruikelijke onderhandelingsituatie om dit te verduidelijken: men zit aan een tafel, discussiebijdragen dienen 'to the point' te zijn en ze moeten resulteren in - liefst - schriftelijke afspraken. Daarnaast moet men op elkaars inbreng ingaan en de leiding van de voorzitter accepteren. Kortom, 'onderhandelen' vindt altijd volgens bepaalde spelregels plaats, die voor de ene belanghebbende gemakkelijker hanteerbaar zijn dan voor de andere. Wat voor de één een natuurlijke situatie is, staat voor de ander gelijk aan spitsroeden lopen. Mensen zonder vergader-ervaring zullen eerder het onderspit delven. Ze zullen zich, als ze zich al tot deelname laten verleiden waarschijnlijk bedrogen voelen zonder te kunnen uitleggen waarom. Ze hebben immers het gevoel dat ze niet serieus genomen worden, terwijl het spel anderzijds volgens de ook door hen geaccepteerde regels gespeeld wordt. Ze hebben daarom "geen poot om op te staan". Omgekeerd is een dergelijke onderhandelingsituatie voor de mensen met vergaderervaring een kans om te laten zien dat zij bereid zijn tot een dialoog over willekeurig welk issue, een dialoog die ze in deze context bijna altijd zullen winnen (ibid, p. 173). Uit het voorbeeld blijkt hoe een specifieke context uitsluiting in de hand werkt. Recht doen aan verschillen, vereist dat de 'academische marktplaats' ten minste wordt verbreed naar andere 'contexten'.

Een andere tekortkoming heeft betrekking op het voorstel om zelf dan wel een ander te laten optreden als belangenbehartiger van minder competente onderhandelaars. Het punt is dat wanneer we spreken voor de ander, we te gemakkelijk de relatie tussen 'hen' en 'ons' vergeten. Dan bevestigen we de mythe dat hoe 'wij' spreken over die 'ander' niets te maken heeft met onszelf. 'Wij' worden opnieuw bevestigd in onze autonomie, auteurschap en autoriteit (Fine, 1994). Het gaat erom uit te vinden wat er wel en niet gebeurt in de relatie tussen de onderzoeker en degenen wiens verhalen worden verteld. Om niet buiten schot te blijven als onderzoeker, en om open te staan voor de ander. Dikwijls herhaalt het

lopen. Zef zei het héél erg moeilijk te vinden, maar na ongeveer tien minuten had ook hij zijn keuze gemaakt. Om de beurt gaf ieder, inclusief Netty en wij zelf, een korte toelichting. Het was verbazingwekkend wat er naar voren kwam. Ik was vooral verrast door Peter die zichzelf beschreef aan de hand van een abstract beeld met een gele en blauwe strook; het stond voor de verdeeldheid die hij voelde. Want ondanks zijn verwoede pogingen, wilden theorie en praktijk maar niet in evenwicht komen. Zijn toekomst en het project zag hij symbolisch verbeeld in een zachtgroene vaas met een witte orchidee. Ontroerend was ook de marktkraam, die Zef, de boetiekhouder koos. De marktkraam stond voor zijn verkoopbeleid; dit werd speciaal afgestemd op de kleine beurs van zijn klandizie, voornamelijk bewoners van het psychiatrische centrum.

spreken voor niet-competente anderen het proces van het 'anders-construeren' van niet gehoorde groepen slechts. Dit wordt niet ervaren als vruchtbaar, omdat het 'identiteiten' fixeert. Het spreken voor de ander komt meestal voort uit een zorg voor diens welzijn, maar zoals al eerder gezegd kan die beschermende zorg verworpen tot macht wanneer de belangenbehartiger zegt beter te weten wat goed is voor die ander. Het gaat er niet om voor anderen te spreken, maar om te *luisteren* naar hen die worden geconstrueerd als anders. Een evaluator die verstilde stemmen actief wil betrekken in een gesprek, zal daarom altijd eerst de vraag stellen *Waar voelt die ander zich comfortabel en zeker?* Daar dit zal verschillen van persoon tot persoon, is de opgave gelegen in het opzoeken en creëren van verschillende gesprekscontexten waarin anderen zich op hun gemak voelen (en de onderzoeker zich misschien wat minder).

In de zijtekst staat te lezen hoe we in geval van de evaluatie van het project arbeidsrehabilitatie actief hebben getracht om psychiatrische patiënten een inbreng te geven in de evaluatie. De moeilijkheid waarvoor we ons zagen geplaatst was dat de rede de waanzin tot stilzwijgen heeft gebracht om zichzelf te overtuigen van haar redelijkheid. De moeizame dialoog tussen rede en waanzin werd daarmee verbroken (Foucault, 1961/1984). Hoe het stamelende spreken weer te hervinden? We meenden dat we onze wetenschappelijke methoden daarvoor tussen haakjes moesten zetten. Deze liggen immers aan de basis van de uitsluiting van de waanzin; deze andersheid laat zich niet be-grijpen, maar slechts ervaren.

We begonnen daarom niet met het houden van interviews³⁵: "Wat de toon ook moge zijn, de vraag-antwoord methode is gemaakt om dualismen te voeden ... Op die manier vormt zich een zodanig rooster dat alles wat niet door het rooster gaat ook feitelijk niet gehoord kan worden." (Deleuze en Parnet, 1977/1991, p. 41) Als alternatief startten we met het meewerken in tuinen die deelnemers aan het project in het kader van hun training onderhielden. We zaten niet tegenover een individu, maar bewogen we ons *tussen* en *naast* mensen. Het was ons hierbij in eerste instantie niet te doen om informatie

Naderhand kregen we vele uiteenlopende reacties. Netty was verrast, omdat er heel andere dingen naar voren waren gekomen dan op de evaluaties die elke vrijdagochtend samen met een maatschappelijk-werkster plaatsvonden. Ze had nu een ander, meer geïntegreerd beeld gekregen van het inzicht dat de deelnemers zelf hadden in hun eigen mogelijkheden, hun wensen en de mogelijkheden die de samenleving hen bood. Ze noemde als voorbeeld Arthur. Hij vergeleek zichzelf met een olifant, en wilde graag met zware machines gaan werken als een opstap naar de groenvoorziening in de sociale werkvoorziening. Tegelijkertijd zag hij volgens Netty nog niet in dat dit betekende dat hij moest gaan leren lezen en schrijven. Voor zichzelf trok zij de conclusie dat de evaluaties anders ingevuld moesten worden. Indirect vroeg ze

te verzamelen, maar om vertrouwen op te bouwen. Het was een oefening in geduld en respect voor het staren en stilzwijgen van de ander. Ongemerkt kregen we inzicht in de omgang tussen patiënten onderling, en hun begeleidster. Nadat we een beetje gewend waren geraakt aan elkaar, vonden we het moment daar om een soort groepsgebesprek te organiseren. Dit zou ons wat meer inzicht kunnen geven in de wijze waarop mensen spraken over zichzelf en het project. Om een veilige situatie te creëren, kozen we ervoor een picknick te organiseren in de omgeving van het psychiatrisch centrum. In de natuur voelden de deelnemers zich op hun gemak. Het bijzijn van anderen verschaftte hen, zo bevestigden zij, veiligheid. Veel aandacht ging uit naar de voorbereiding; patiënten werden een paar dagen tevoren gevraagd of ze eens in groepsverband met ons van gedachten wilden wisselen. Er werd geen druk uitgeoefend om mee te doen.

Tot dan toe hadden we steeds situaties opgezocht of gecreëerd waarin we de patiënten ontmoetten in het bijzijn van elkaar. Na laatste bijeenkomst achtten we de tijd rijp om een aantal persoonlijke gesprekken te houden. We waren hierbij vooral geïnteresseerd in de ervaringen van patiënten die (tijdelijk) niet meer meededen in het project. We informeerden hen over ons onderzoek, vroegen om hun medewerking, en kwamen daar later nogmaals op terug. Vanuit de gedachte dat onze vragen nooit onschuldig zijn, lieten we hen de ruimte om er het zwijgen toe te doen, om 'nee' te zeggen. We drongen niet aan toen één persoon weigerde om haar medewerking te verlenen aan ons onderzoek. Een goed teken, vonden we het; kennelijk was onze autoriteit niet zo overweldigend dat er altijd gehoor aan werd gegeven. Er was ruimte voor weerstand. Ofschoon de gesprekken met hen die wel toezegden niet lang duurden, verschaften ze ons waardevolle informatie over hun ervaringen. Naast deze persoonlijke gesprekken waar zich een conversatie ontvouwde in het samenspel tussen de partners, vroegen we de deelnemers een paar keer een vragenlijst in te vullen. Enerzijds om in te gaan op de behoefte aan 'harde' gegevens, anderzijds om te voorkomen dat we patiënten met onze beschermende zorg onderschatten. De vragenlijst werd ontwikkeld in

ons om haar hierin te ondersteunen. De werkgroepleden waren eveneens verrast. Ze gaven ruiterlijk toe dat zij de deelnemers schromelijk hadden onderschat. Caroline stelde voor dat dit misschien wel een gebruikelijke evaluatievorm kon worden. Dan zou de picknick opgenomen kunnen worden in het 'werkboek' dat was bedoeld om alle activiteiten rond het product systematisch vast te leggen. Ook lanceerde zij de suggestie dat dit vroeg om een onderzoeksrapport in kleurendruk. Ik genoot van de intensiteit en de climax die we hadden bereikt, en wilde dat moment waarop alles en iedereen in versnelling leek te zijn geraakt zo lang mogelijk vasthouden, de intensiteit ervan consolideren.

Voordat ik er erg in had werd ik alweer gegrepen door de vraag of we

samenspraak met de leden van de werkgroep en de initiatiefnemers. Daar we het belangrijk vonden dat de lijst zelfstandig door de deelnemers kon worden ingevuld, waren de vragen eenvoudig gesteld en de lijst met vragen kort. Om de respondent zelf ook een inbreng te geven, eindigde de vragenlijst met een open vraag. De vragenlijsten werden een paar keer ingevuld op de gebruikelijke evaluatie-ochtend.

Al met al werden zeer uiteenlopende gesprekscontexten opgezocht en georganiseerd om patiënten een actieve inbreng te geven in de evaluatie van het project, onder condities waarin zij zich zeker en comfortabel voelden. Door uiteenlopende situaties te creëren, werden de patiënten op verschillende 'identiteiten' aangesproken: als 'werknemer' en 'leerling' tijdens het samenwerken, als 'deelnemer' tijdens de picknick, als 'mens' tijdens de persoonlijke gesprekken, en als 'consument' met het invullen van de vragenlijst. Zo erkenden we de gefragmenteerdheid en gebrokenheid van mensen en kon fixatie worden voorkomen. De opgave, zoals ik die ervoer, was om voort te bouwen op vluchlijnen en een zekere lichtheid van zorg te combineren met een verantwoordelijkheid voor andersheid.

Samenvattend kan worden gesteld dat de in 1989 door Guba en Lincoln voorgestelde 'hermeneutisch-dialectiek' naar het voorbeeld van een 'academische marktplaats' te veel de nadruk legt op een argumentatieve rationaliteit. Deze leidt tot strijd en sluit bepaalde groepen mensen van deelname uit. De strategieën om dit te voorkomen schieten tekort. Om 'verstilde stemmen' een inbreng te geven is het niet adequaat om vast te houden aan een argumentatieve werkwijze en als belangenbehartiger op te spreken voor gemarginaliseerden. Het gaat erom dat de evaluator diverse gesprekscontexten opzoekt en creëert waar mensen zich zeker en op hun gemak voelen om zelf het woord te nemen of om te zwijgen. Waar mensen zich op hun gemak voelen verschilt van persoon tot persoon, en zal steeds opnieuw moeten worden ingeschat. Dit kan soms betekenen dat de evaluator zelf in een ongemakkelijke situatie komt. Het impliceert voorts een relativisering van de eigen autoriteit en het gezag dat

patiënten ook individueel konden benaderen. Ik trok een parallel met mijn werk als docent waarin studenten aan het einde van elk onderwijsprogramma een vragenlijst invullen. Net als studenten zouden deelnemers een vragenlijst kunnen beantwoorden. De vragenlijst zou een signaalfunctie kunnen hebben voor therapeuten die op basis van de uitkomsten mondeling verder konden praten met de deelnemers en voor het management om vinger aan de pols te houden.

Ons uitgangspunt was dat wilden de vragenlijsten bruikbaar zijn dan moesten deze samen met de gebruikers ervan ontwikkeld worden. Na een inventarisatie werd duidelijk dat therapeuten met name geïnteresseerd waren in de vraag of ze de dingen goed deden (in de trant van "vindt u het

normaliter wordt toebedeeld aan wetenschappelijk onderzoekers en hun rapporten.

5.3.3 Bescheiden hoop

Terwijl Guba en Lincoln in 1989 nog tamelijk terughoudend zijn als het gaat om maatschappelijke transformatie, roept Lincoln in 1993 op tot een sociaal activisme (1993a, p. 18). Zij geeft hiermee uitdrukking aan een sociale hoop op een beter leven voor hen die gemarginaliseerd dreigen te worden. Uitgangspunt is dat er 'gemarginaliseerden' zijn die via een proces van bewustwording kunnen ontdekken dat zij niet machteloos zijn, maar in staat zijn tot actie. Sommigen hebben hierop kritiek geuit; een evaluatie zou niet expliciet maatschappelijke doelen mogen nastreven (Fortuin, 1994b, p. 163-164). Het is echter de vraag of het mogelijk is om in deze een neutrale positie in te nemen. Mijns inziens zal een beleidsevaluatie altijd onvermijdelijk politiek zijn, omdat een evaluator zijn of haar belangen, waarden en politieke verlangens niet kan uitschakelen. Het is niet mogelijk om zich a-politiek op te stellen. Zeggen neutraal te zijn is in dat opzicht nogal verhuullend. Er zijn naar mijn oordeel dan ook geen valide epistemologische argumenten om Guba en Lincoln's pleidooi voor 'empowerment' en sociale transformatie af te wijzen. Het is een goede zaak dat zij hun positie in deze expliciteren. Een heel andere vraag is of deze politieke verlangens gerechtvaardigd zijn vanuit de optiek van betrokken actoren. Komen de gekoesterde verlangens overeen met die van de 'gemarginaliseerden'? Mensen kunnen immers heel gelukkig zijn in hun onwetendheid. En 'empowerment', zo laat bijvoorbeeld de zijtekst zien, mag bevrijdend zijn, het is ook hard werken en verantwoordelijkheid nemen. Dit is soms een pijnlijk proces, dat niet altijd wordt erkend. Een ander gevaar is dat mensen van alles 'moeten'; dat hen opnieuw een discours wordt opgedrongen dat hen van alles oplegt (Lather, 1992). Al deze kritische kanttekeningen verwijzen naar de normaliserende effecten die een responsieve beleids-evaluatie mogelijk kan hebben.

Gezien deze normaliserende effecten is het

prettig dat ... ?"), het management was vooral geboeid door de vraag of het project relevant werd gevonden. We letten er zelf vooral op dat de vragenlijst niet te lang werd. De reactie van de voorzitter van de bewonersraad op de vraag hoe deze afgenomen zou kunnen worden verbaasde ons, gezien de eerdere reacties, niet. "Op een schoolse wijze", wat inhield dat de vragenlijst plenair aan de groep werd uitgelegd, en vraag voor vraag opgelezen en beantwoord zou worden om verwarring te voorkomen. Ik trok opnieuw een parallel met studenten en meende dat deelnemers na een korte uitleg in staat moesten zijn om de vragenlijst zelfstandig in te vullen. Ging dat mis dan deugde de vragenlijst eenvoudigweg niet en zou deze herzien moeten worden. Het bleek niet nodig,

De vragenlijst voorzag in

belangrijk om kritisch te blijven reflecteren op de eigen waarden en normen, en om oog te hebben voor deze effecten. Dat was de reden waarom we in de evaluatie van het project arbeidsrehabilitatie veel aandacht schonken aan spanningen die gepaard gingen met de overgang van oude naar nieuwe paradoxale manieren van spreken. Dit impliceerde niet dat we afstand deden van onze passie voor hervorming³⁶. Zoals de zijtekst laat zien kan een responsieve beleidsevaluatie, zonder mensen dingen op te leggen, reflectie stimuleren. Niet door zaken voor te schrijven (dat vraagt dus om een relativisering van het eigen gezag), maar door te laten zien dat dingen niet gegeven zijn buiten mensen om. Wat ik daarbij belangrijk vond was om betrokkenen te laten ervaren dat wij onvermijdelijk deelnemen aan een patroon van machtsverzadigde discoursen die onze identiteit normaliseren, en bepalen wat mogelijk is en wat niet. Want ook al zouden wij dat willen, wij kunnen ons niet volledig bevrijden van deze discoursen; zij laten hun sporen na. In weerwil tot bijvoorbeeld de retoriek over patiënten-participatie stuitten onze voorstellen om patiënten actief te betrekken bij de evaluatie op afkeuring bij therapeuten die zich bezorgd toonden over hun welzijn. Toch zijn wij niet volledig gevangen in discoursen. Het is in discursieve praktijken dat discoursen worden ge(re)construeerd; door reconstructie kunnen andere betekenissen, waarheden, beelden, identiteiten, representaties en kennis worden gegenereerd. Zo zagen therapeuten dat het mogelijk was om patiënten op een meer volwaardige manier te benaderen zonder dat zij 'psychotisch' reageerden. Zij werden zich niet alleen pijnlijk bewust van de machtheffecten van hun beschermende zorg, maar realiseerden zich dat verhoudingen niet zijn gegeven (Ritterbeek en Abma, oktober 1995, p. 37-38). Dromen (zoals die van patiënten als partners) kunnen werkelijkheid worden wanneer mensen op basis van deze betekenissen gaan handelen.

5.4 Dynamische verschillen

Politieke verantwoordelijkheid in beleidsevaluatie betekent op de eerste plaats dat onderzoekers

de behoefte aan cijfermateriaal, maar verschaft geen inzicht in de beleefde ervaringen van de deelnemers. Daarom organiseerden we een serie persoonlijke gesprekken, waarbij we vooral geïnteresseerd waren in de ervaringen van hen die (tijdelijk) niet aan het project deelnamen. Niet een ieder voelde zich daar tegen opgewassen en een van de benaderde deelnemers zei niet te willen mee doen. In een mondeling verslag van deze gesprekken, en later ook in het schriftelijke verslag, benadrukten we de ambiguïteit die deelnemers ervoeren, bijvoorbeeld tussen de wens om als zelfstandig en volwaardig mens te worden aangesproken en de behoefte aan erkenning van de beperkingen. We werden voorts getroffen door de verschillende betekenissen die aan de boetiek werden verleend en de materiële consequenties hiervan

stilstaan bij de vraag aan welke vormen van leven zij willen bijdragen. *Wiens sociale agenda wordt met de evaluatie gediend? Wie profiteert ervan?* De inzet van een responsieve beleidsevaluatie is om kennis te democratiseren, om mensen (zelf)bewust te maken, en hen in staat te stellen om op grond van bewustwording zelfstandig actie te ondernemen ten behoeve van sociale transformatie in de richting van meer horizontale relaties. Daartoe wordt evaluatie voorgesteld als een gezamenlijke onderhandeling waar (vertegenwoordigers van) belanghebbende groepen via kritische deliberatie tot consensus komen. De evaluator dient zich actief in te zetten om de inbreng van 'verstilde stemmen' te garanderen door een aantal randvoorwaarden te creëren, en op te treden als belangenbehartiger. Deze strategieën zijn niet adequaat, omdat deze op zichzelf uitsluitende en normaliserende effecten hebben. Een politiek die zich inzet voor een beter leven voor hen die buiten de gangbare categorieën vallen, kan mijns inziens niet worden gerealiseerd zonder de transformatie van bestaande identiteiten, posities en omgangsvormen. Het gaat er niet om discursieve praktijken te verrijken met meerdere stemmen, maar om deze praktijken, inclusief onszelf, in beweging te brengen. Mijn inzet is, met andere woorden, niet gericht op het inwilligen van de eisen en belangen van de ene onderdrukte groep, ten koste van de andere (onderdrukkende) groep. Dat zou immers een verheerlijking betekenen van gemarginaliseerden en niet recht doen aan hun vermogens om weerstand te bieden aan machtsvertoon. Bovendien zou het ten onrechte een verachting betekenen van hen die vaak niet moedwillig anderen onderdrukken, maar die vrij ongemerkt hun macht reproduceren in hun alledaagse praktijken. Het gaat er mij om uit dialectische tegenstellingen te geraken, en bestaande posities en relaties te transformeren. Zoals de eerder geciteerde dichteres ons aanmoedigt om niet te denken in vaststaande identiteiten en relaties:

*Dit is mijn huis.
Wees welkom
buur en vriend.
Maar maak mij niet
tot zorgobject;
ik ben mijn ziekte niet
en jij niet mijn verpleger.*

voor de deelnemers.

Terwijl therapeuten hierin een 'oefenplek' zagen (in plaats van louter een 'verkooppunt'), beschouwden deelnemers de boetiek als een 'marktkraam' of 'ontmoetingsplaats'.

Handelend op grond van de dominante metafoor, moesten de deelnemers op een bepaald moment 'doorstromen' naar een andere plek om ruimte vrij te maken voor andere deelnemers. De beoogde 'doorstroom' stuitte bij Zef en Trees, die plaats moesten maken, op veel ongeloof en stilzwijgend verzet; voor hen was de boetiek immers veel meer dan een 'oefenplek'. De therapeuten werden geconfronteerd met een moeilijk moreel dilemma; hoe ze ook handelden de uitkomst was tragisch. Door de ervaringen van Peter, Arthur, Zef en Trees te vertellen en op te tekenen probeerden we als onderzoekers een discussie los te maken over de spanning tussen

Om uit dualistische tegenstellingen te raken is het vruchtbaar om te denken in termen van dynamische verschillen. Hiermee bedoel ik dat verschillen - groepsidentiteiten en onderscheidingen - niet zijn gegeven, maar de uitkomst van een sociaal-politiek proces en daarmee aan continue verandering onderhevig zijn. Op basis van deze notie worden we uitgedaagd om:

- vertrouwen en respect op te bouwen als noodzakelijke condities voor een open conversatie (versus debat) door zelf het goede voorbeeld te geven;
- sensitiviteit te ontwikkelen voor processen van uitsluiting en voor de pijn, vermedering en lasten die mensen ervaren wanneer zij worden gemarginaliseerd;
- verschillen niet te fixeren in statische categorieën, maar om te kijken naar interne verschillen en de processen van sociale constructie waarin 'ander-zijn' wordt ge(re)construeerd;
- een romantisering van 'gemarginaliseerden' te voorkomen door hen niet als onschuldig te beschouwen, maar te kijken naar de inventieve pogingen die zij ondernemen om macht te weerstaan;
- niet binnen een academische context als belangenbehartiger voor de ander spreken, maar om diverse communicatieve contexten creëren waarin anderen zich zeker en op hun gemak voelen om zelf het woord te nemen of te zwijgen.

Dat betekent dat wij de 'huizen' van anderen niet betreden zonder respect voor hun leefregels. Hiermee eindigt de Clown haar gedicht:

*Dit is mijn huis
Niet welkom is
een ieder
die mij sturen wil
en structureren,
mijn leven wil
- althans de buitenkant*

*Dit is mijn huis
Hier woon ik
hier leef ik
en hier beslis ik
over alle regels
Zoals jij de baas bent
in je eigen huis*

Noten

- 1 Zie voor een nadere beschrijving van de wijze waarop beleidsevaluatie binnen dit discours wordt besproken, beschreven en gepraktiseerd hoofdstuk 2.
- 2 Dat is bijvoorbeeld de reden waarom zij de 'connoisseur-based' benadering van E. Eisner, waarin de evaluator als connoisseur op basis van een verhoogd bewustzijn en gevoeligheid voor nuances en relevantie tot een professioneel oordeel komt, afwijzen (Guba en Lincoln, 1981, p. 20).
- 3 Zie voor een nadere omschrijving van het begrip 'issue' noot 18 bij hoofdstuk 3.
- 4 Er zijn parallellen met de 'democratische evaluatie' zoals ontwikkeld in een centrum voor onderwijskundige evaluatie in East Anglia, Engeland. Zie hoofdstuk 3.
- 5 Robert Stake zegt zich wel te herkennen in het Amerikaanse populisme (interview, zomer 1994). Hij heeft hierbij niet een vulgair populisme op het oog, maar het democratische ideaal van de Amerikaanse democratie van een gemeenschap van intelligente, verantwoorde-lijke en zichzelf besturende burgers. Stake's responsieve benadrukt overigens veel minder dan Guba en Lincoln (1989) en Jennifer Greene dat evaluatie een gezamenlijk zoekproces is. Zie voor nadere bespreking van de graduele verschillen tussen Robert Stake en Yvonna Lincoln en Egon Guba hoofdstuk 3.
- 6 Gesignaleerd wordt dat veel beleidsevaluaties bijdragen aan gevestigde verhoudingen: "De universiteiten worden overwegend bevolkt door witte en middenklasse mannen en zij bepalen met de geconstrueerde problemen en vragen de uitkomsten uit onderzoek." (Guba en Lincoln, 1989, p. 128).
- 7 Het idee van een polyvocale tekst wordt nader uitgewerkt in hoofdstuk 6.
- 8 Met dank aan Carla de Jonckheere die dit prachtige gedicht onder mijn aandacht bracht.
- 9 Vergelijkbaar met de door D.M. Fetterman bepleitte 'empowerment' evaluatie (1994).
- 10 De kritiek dat Guba en Lincoln zich onvoldoende uitspreken over de politieke consequenties van de selectie van belanghebbenden is interessant (Fortuin, 1994, p. 167; De Graaf in Abma en Kensen, december 1994b, p. 22). Zoals ik heb laten zien schenken Guba en Lincoln wel degelijk aandacht aan de selectie van belanghebbenden. Zij geven bovendien een aantal globale handelingsvoorschriften die politieke keuzen impliceren; diegenen die een relatief groot belang hebben, wordt bijvoorbeeld voorrang verleend en er mag geen uitsluiting plaatsvinden op basis van expertise.
- 11 De kritiek van E. House (1993, p. 157) dat Guba en Lincoln alle 'minderheidsgroepen' evenveel recht geven om hun stem te laten klinken zonder ongelijkheden te herkennen en te corrigeren is wat ongenueanceerd. Volgens Guba en Lincoln (1989) heeft de evaluator wel degelijk tot taak om in tegenstelling tot een neutrale facilitator extra inspanningen te plegen om bepaalde stemmen aan het woord te laten, en indien zij niet gehoord worden hen daarin te ondersteunen. De kritiek is in zoverre terecht dat Guba en Lincoln in 1989 nog niet expliciet zeggen extra gewicht te willen toekennen aan 'verstilde stemmen'.
- 12 Uitsluiting is context-gebonden: Neem bijvoorbeeld de vrouwelijke arts die als meisje met haar ouders vanuit Irak verhuist naar Engeland en daar wordt gediscrimineerd, maar die

wanneer ze naar Jamaica gaat als arts eveneens Ander is omdat ze vanwege haar opleiding en taal niet behoort tot het Jamaicaanse volk.

13 Dit in reactie op mijn vraag wat zij bedoelen wanneer zij schrijven "in alle gevallen moet zorg worden genomen om de machtsbalans te behouden" (1989, p. 219). Guba antwoordt dat het accent in deze zin ligt op *balans*, en niet op het behoud. Juist, in een tijd waarin er de scheiding tussen de 'have' en 'have-not' steeds groter dreigt te worden is de evaluator verplicht om zich actief in te zetten voor een nieuwe balans, d.i. het horen van stemmen die nooit gehoord werden. Dit kan betekenen dat de evaluator minderheidsgroepen die niet weten hoe zij hun stem moeten laten horen ondersteunt door hen te voorzien van tactieken (Lincoln, interview, zomer 1994).

14 Er zijn opmerkelijke raakvlakken met het contract zoals geformuleerd door House (1980, p. 159 e.v.). Laatstgenoemde geeft een uiteenzetting over wat een fair contract behelst. Fairness, en hij baseert zich hierbij op Rawls, wordt beschouwd als de verplichtingen verwant met de verwachtingen die voortvloeien uit impliciete of expliciete regels. Het principe van fairness zegt dat iemand verplicht is om zijn deel te doen zoals gedefinieerd door institutionele regels, wanneer hij of zij vrijwillig de voordelen van een arrangement heeft geaccepteerd of er zijn of haar voordeel heeft gedaan. "Iemand zou niet van de inspanningen van anderen mogen profiteren zonder zijn of haar deel te doen. Overtredingen van dit principe worden beschouwd als unfair." (Ibid, p. 160) Er zijn twee restricties: instituties dienen zelf rechtvaardig te zijn en er moet sprake zijn van vrijwillige acceptatie. House vervolgt dat een overeenstemming op zichzelf niet voldoende conditie is voor fairness, en specificeert twaalf condities voor een faire overeenstemming. Wat betreft de bindendheid van het contract sluit hij zich aan bij de opvatting dat een ieder altijd de onderhandeling over het contract kan heropenen. Wanneer aan alle eisen is voldaan is er reden om de uitkomst te accepteren (ibid, p. 172).

15 In gesprek met Thomas Schwandt en Jennifer Greene kwam heel duidelijk naar voren dat geen van beide zich herkent in de opvoedende rol van de kritische wetenschapper (zie Abma, 1994a).

16 Voor Shadish e.a. (1991) vormde dit aanleiding om Robert Stake's benadering als conservatief te karakteriseren. Ten onrechte, zo meent hij (interview, zomer, 1994; Abma, 1994a). Hij herkent zichzelf in democraten die zich inzetten voor sociale vooruitgang, en zich concentreren op het verminderen van armoede, oppressie en ongelijke rechten. Stake wil zich inzetten voor het behoud van het goede door er beschrijvingen van te geven, en herkent zich minder in de activistische benadering zoals recentelijk bepleit door andere responsivisten (Lincoln, 1993ab; Greene, 1995; Schwandt, interview 1994). Hij heeft zijn positie in deze nader uiteengezet in een paper gepresenteerd in het internationale evaluatiecongres in Vancouver (Stake, 1995).

17 Zo moet Thomas Schwandt's pleidooi voor de rol van 'sociale criticus' a la Saul Alinsky (een sociaal activist in de wijken van Chicago) worden begrepen. Ook Yvonna Lincoln (1993ab) weet zich geïnspireerd door deze linkse radicaal, en andere sociale bewegingen zoals de vele varianten binnen het feminisme en de bevrijdingstheologie van Paolo Freire. Allen respecteren zij gewone mensen, zonderlingen en outsiders. In deze sociale types zien zij de helden en heldinnen die kritisch stelling hebben genomen tegen wreedheden en onderdrukking. Wars van dogma's, staan responsivisten met deze romantische, tragische en ironische politiek in een directe lijn met het werk van Emerson, Dewey, Niebuhr, Mills en Martin Luther King. Theoretisch is deze positie wel als 'prophetisch pragmatisme' aangeduid (Abma, 1994a; West, 1989).

18 Ofschoon Guba en Lincoln (1989) aanvankelijk spreken over actie en verandering en bewust niet over sociale transformatie (p. 149 en 249), spreekt Lincoln recentelijk wel (1993ab) over sociale transformatie.

19 Het woord subject is afgeleid van het Latijnse sub Jugere, d.i. plaatsen onder het juk, of tot slaaf maken, terwijl respondent is afgeleid van het Latijnse respondere, antwoorden (als gelijke).

20 M. Buber (in 1878 geboren te Wenen) is in zijn denken sterk beïnvloed door het Chassidisme, een Joodse mystieke sekte in Polen. Tot de verbeelding sprak de centrale plaats die de Rabbi als wijze leider innam in de gemeenschap, en de grote levensvreugde die deze gemeenschap uitstraalde. Hij is eveneens beïnvloed door mystici als Meister Eckhart en het Chinese Taoïsme. Hij was politiek-maatschappelijk betrokken; verzette zich tegen het nationalisme, ook het Joodse, en hield zich bezig met opvoeding.

21 Kees Fortuin (1994b, p. 168) spreekt in dit verband van twee 'abstracte stakeholders', te weten 'de samenleving' en 'het wetenschappelijk forum'. 'De samenleving' wil weten wat er met geïnvesteerde middelen teweeg wordt gebracht en het wetenschappelijk forum moet de merites van een onderzoeksverslag kunnen bepalen. En hij vervolgt dat als men als onderzoeker de belangen van deze 'abstracte stakeholders' wel wenst te beschermen dit dan een specifieke status voor de onderzoeker impliceert, namelijk de verantwoordelijkheid om wetenschappelijke en maatschappelijke criteria aan te leggen. Daarmee rijst voor hem de vraag hoe de onderzoeker het spanningsveld tussen de wetenschappelijke en maatschappelijke criteria enerzijds en de belangen van belangenhebbenden anderzijds kan hanteren.

22 Een hieraan gerelateerd probleem is wat Elliott aanduidt (in Simons, 1987, p. 136) als de 'morele schizofrenie' tussen het particuliere belang op privacy en publieke recht op kennis. Om het spanningsveld te hanteren maakt hij net als MacDonald een keuze voor het "publieke recht op kennis" vanuit de opvatting dat evaluatie primair een dienst is aan de samenleving. De uitweg is wat betreft Elliott gelegen in een groter gezag van de evaluator als het gaat om te bepalen wat 'privaat' en wat 'publiek' is. Helen Simons beschouwt dit als een terugkeer naar een vorm van monologische evaluatie: "Het probleem dat ik zie in de evaluator die gerechtigd is om te beoordelen wat publiek is, is precies het probleem van de autoritaire evaluatie. Het is verrassend hoe vaak zulke 'objectieve' oordelen bevestigd blijken voor hen die ze vellen. Het is in een situatie waar participanten komen tot gevarieerde en wederzijds elkaar uitsluitende oordelen over wat publiekelijk kenbaar moet worden gemaakt, beter om een makelaar te hebben die over een uitkomst onderhandelt, die acceptabel is voor alle belanghebbenden" (ibid, p. 137).

23 In hoofdstuk 4 geef ik aan dat deze articulatie van de eigen positie niet gelijk is aan de 'standpunt' epistemologie zoals door standpuntdenkers bepleit.

24 Ook theoretici als Rawls die proberen om recht te doen aan pluraliteit ontkomen hier niet aan wanneer zij uitgaan van een 'oorspronkelijk positie'.

25 Dit volgt het onderscheid dat Barber (1984) maakt tussen een 'dunne democratie' en een 'sterke democratie', en het contrast dat McTaggart (1991) maakt tussen een 'representatieve' versus 'participatieve democratie'.

26 Zie voor een argumentatie hoofdstuk 4.

27 Zie voor een voorbeeld hoofdstuk 3 'Overbruggen van communicatiestoornissen'.

- 28 Hier zou men kunnen denken aan een programma voor drugverslaafden. Sommige gebruikers zullen wellicht anoniem willen blijven met het oog op gevreesde sancties of privacy.
- 29 Patricia Deegan (24 april 1996) sprak in dit verband van 'angry indignation'. De boosheid moet niet worden geduid als symptoom, maar als een positieve kracht die een omslagpunt genereert van een louter overleven naar het opnemen van een zorg voor zichzelf, hoe klein dan ook. Zij benadrukte dat vooral 'indignation' van belang is om toe te voegen, omdat het verwijst naar 'dignity', naar de zelf-achting in de boosheid.
- 30 Linda Anderson (1995) bespreekt een soortgelijk incident in de evaluatie van onbewuste aspecten in processen van modernisering in dienstverlenende organisaties voor mentaal gehandicapten. Ze voert Sofie op als een vrouw die geld vraagt voor frisdrank, en van de betreffende hulpverlener te horen krijgt dat dit kan mits ze een certificaat tekent. Ze roept dan boos: "Waar ben jij koning over?" Als hij doorgaat met zijn uitleg, interrumpeert zij hem en vraagt "Waarom hebben we geen koninginnen?"
- 31 Annemarie Mol en Jessica Mesman (forthcoming) hebben deze professionele hiërarchie beschreven in een onderzoek naar het omgaan met voedsel op een neonatologie-afdeling: dat de verpleegkundigen degenen zijn die de pasgeborenen daadwerkelijk voeden, wordt door de dokters die de voeding voorschrijven al te gemakkelijk vergeten. De onderzoekers kiezen uitdrukkelijk positie door het als vanzelfsprekend ervaren werk van verpleegkundigen te belichten.
- 32 Zie voor de portrettering van deze gefragmenteerde figuren hoofdstuk 6.
- 33 Jennifer Greene (1994) vertelt over een evaluatie van een gemeenschapsproject om lokale praktijken van raciale discriminatie in de werksituatie te bespreken. Het projectteam bevatte bewust gekleurde werknemers, van wie de meeste vrouw waren, en werkgevers, allen blanke mannen. Het team kwam verscheidene keren per jaar bijeen. Greene was aanwezig als co-facilitator. Elke keer laaiden de discussies over wat racisme betekende en hoe het bestreden moest worden weer hoog op. Wat er gebeurde was dat bepaalde teamleden systematisch niet aan het woord kwamen, omdat zij met een donkere huidskleur meenden met meer recht te kunnen spreken over racisme (p. 3). Laatstgenoemden veronderstelden kortom dat de visie van mindermachtigen beter is, meer waar, meer authentiek en dat zij daarom een geprivilegeerde positie innemen. Dit kan worden betwist. Zij hebben immers net als gesitueerde anderen een partiële kijk op wat racisme is en hoe het bestreden kan en moet worden. De positie en identiteit die zij claimen is een strategie die anderen uitsluit op een zelfde manier als zij worden uitgesloten.
- 34 Het is volgens M. Foucault (1961/1984) geen toeval dat de Carthesiaanse scheiding tussen de rede en waanzin wordt opgevolgd door wat hij de 'grote internering' noemt. De rede moest zichzelf overtuigen van haar redelijkheid door de waanzin op te sluiten. Sindsdien is de waanzin niet meer aan het woord geweest, anders in een door rede beheerste therapeutische setting.
- 35 De keuze om geen interviews te houden, werd mede ingegeven door de ervaring van Fortuin bij de evaluatie van sociale vernieuwing in Rotterdam. Hier bleek dat het interviewen van vrouwen met een laag opleidingsniveau en weinig arbeidservaring door een mannelijke en universitair opgeleide onderzoeker, de inzichten van de vrouwen alleen in telegramstijl boven water bracht (Fortuin, 1994b, p. 173). De onderzoeker merkte dat het interview door de vrouwen werd ervaren als een examensituatie. Er is een interviewer die de vragen stelt, en de

geïnterviewde hoopt dat zij het 'juiste' antwoord kan geven.

36 De spanning tussen de pragmatische filosofie van Dewey die benadrukt hoe de sociale wetenschappen ons (zelf)inzicht kunnen verfijnen en de kritische filosofie van Foucault die de nadruk legt op de disciplinerende en normaliserende effecten, is uiteengezet door R. Rorty (1982/1991, p. 203-). Ofschoon ik de schaduwzijde van de sociale wetenschappen niet wil bagatelliseren, ben ik net als de responsivisten geneigd om een zeer bescheiden hoop op menselijke solidariteit te koesteren.

6 Perspectieven in narratieve strategieën

"Door onze verhalen te vertellen en ze telkens weer op andere manieren te vertellen, geven we aan degenen die we vertrouwen toe dat onze doelen niet noodzakelijk gefixeerd zijn, dat we nooit vrij zijn van twijfel en ambigüiteit, dat onze strategische keuzes in onderzoek vaak toevallig zijn ... dat onze bevindingen om betekenisvol te worden vragen om een tijdrovende worsteling, en dat we veel meer afhankelijk zijn van de mensen die we bestuderen dan we kunnen weten of zeggen." (van Maanen, 1988, p. 120)

6.1 Inleiding

Zij die de overtuiging onderschrijven dat beleidsevaluatie een toegepaste vorm van onderzoek is, tonen zich dikwijls gevoelig voor de presentatie van onderzoeksbevindingen (Donker, 1993; van de Vall, 1980)¹. Helder opgebouwde en leesbare onderzoeksrapporten komen, zo wordt gesteld, het gebruik van bevindingen ten goede. Responsivisten pleiten op grond van praktische, epistemologische, politieke en ethische argumenten voor het weergeven van bevindingen in de vorm van diepgaande gevalsbeschrijvingen voor meerdere publieksgroepen. Gevalsbeschrijvingen geven 'plaatsvervangende ervaringen', en stellen lezers in staat om zelf te bepalen of bevindingen overdraagbaar zijn naar andere contexten. Over het karakter van deze gevalsbeschrijvingen bestaan verschillen in inzicht onder responsivisten. Waar Robert Stake en Thomas Schwandt *verhalen* schrijven die de 'poëzie van beleefde ervaringen' op indringende wijze overdragen, pleiten Egon Guba en Yvonna Lincoln voor het maken van *werkdocumenten* die betrokkenheid genereren om tot 'gedeelde constructies' te komen en actie te stimuleren. Verschillen hangen samen met de gepraktiseerde betekenissen van responsieve beleidsevaluatie. Met hun pleidooi voor een verteltrant wordt afstand genomen van een traditionele logico-wetenschappelijke of argumentatieve redeneertrant. In dit hoofdstuk wordt nader verkend welke strategieën² een onderzoeker³ kan volgen om uitdrukking te geven aan de kennispolitieke opvattingen zoals in de voorgaande hoofdstukken uiteen zijn gezet⁴.

Om verschillen te illustreren wordt een serie van fragmenten gepresenteerd uit onderzoeksverslagen van twee beleidsevaluaties. In beide gevallen betreft het arbeidsrehabilitatie-projecten voor chronische of (ex-)psychiatrische patiënten geïnitieerd door algemeen psychiatrische ziekenhuizen. Het gaat mij bij de analyse niet om de bedoelingen van de auteur(s), maar om het effect van de tekst op mij als lezer⁵.

6.2 Gevalsbeschrijvingen: poëtische verhalen of werkdocumenten?

Responsivisten hebben zich altijd uitgesproken voor het beschrijven van bevindingen in de vorm van rijk geschakeerde gevalsbeschrijvingen voor meerdere publieksgroepen. Gevalsbeschrijvingen zijn gedetailleerde en intensieve beschrijvingen

van beleefde ervaringen in unieke settings. Het pleidooi voor rijk geschakeerde gevalsbeschrijvingen wordt als volgt onderbouwd:

- *praktisch*: een gevalsbeschrijving geeft lezers een 'plaatsvervangende ervaring' en faciliteert daarmee een 'naturalistische generalisatie'. Uitgangspunt is dat 'evolutionaire' veranderingen⁶ voortvloeien uit de confrontatie met nieuwe (directe of plaatsvervangende) ervaringen; intuïtief zullen mensen zich bezinnen op hun eigen handelen, en 'alternatieven' genereren (Stake en Trumbull, 1982; Stake, 1986)⁷. Kennis die voortvloeit uit ervaringen, ongeacht of deze direct of plaatsvervangend zijn, onderscheidt zich van kennis die voortvloeit uit een ontmoeting met gearticuleerde statements; deze kennis is meer stilzwijgend, contextueel, personalistisch. Door deze praktische kennis te presenteren, kunnen verbeteringen worden afgestemd op de beleefde ervaringen en intuïties van mensen. Revolutionaire veranderingen zal dit niet opleveren, maar zelf-sturing is uiteindelijk effectiever dan opgelegde externe eisen die inconsistent zijn met persoonlijke overtuigingen. De actie die hierop volgt is immers gebaseerd op interne overtuiging (versus een opgelegde externe eis) en persoonlijk begrip (Stake, 1986, p. 97). Hiermee wordt aangesloten bij de notie dat nieuwe kennis de bestaande *working knowledge*⁸ nooit kan overstijgen (Kennedy, 1983; Ryan, 1987). Nieuwe kennis wordt verwerkt in bestaande kennis;
- *epistemologisch*: een gevalsbeschrijving laat zien dat gevallen uniek en onherleidbaar zijn, en dat beleefde ervaringen niet op zichzelf staan, maar ingebed zijn in een biografische, historische, en sociale context. Gebeurtenissen zijn met elkaar verweven in een complexe, bijna onontwarbare kluwen die niet een gedetermineerde richting heeft (gevisualiseerd door een quilt in hoofdstuk 3). Hiermee wordt uitdrukking gegeven aan de opvatting dat 'de' wereld, zeker de sociale, niet wordt gereguleerd door wet- en regelmatigheden en lineaire oorzaak-gevolg relaties. Responsivisten stellen zich een wereld voor waarin hooguit patronen zijn te ontdekken van elkaar wederzijds beïnvloedende factoren. Het is deze zogenoemde *mutual shaping* en complexiteit die maken dat zij de voorkeur geven aan 'thick descriptions'. In de woorden van Robert Stake: "Als de wereld complex is, dan ... moeten vele van onze beschrijvingen complex zijn.";
- *politiek*: gevalsbeschrijvingen zijn toegankelijk voor een breed publiek. Uitgangspunt is dat responsieve evaluatie een vorm van dienstverlening is waarvan de uitkomsten bruikbaar moeten zijn voor *uiteenlopende publieksgroepen*. De vorm van de producten wordt bepaald door de behoeften van belanghebbenden of gebruikers, en hangt deels af van hun mogelijkheid om met complex, technisch materiaal om te gaan. Terwijl technische rapporten geschikt zijn voor 'peers' en collega-onderzoekers, is deze vorm dikwijls onvoldoende om in de informatiebehoeften te voorzien of adequaat te communiceren met een variëteit van belanghebbende publieksgroepen (Lincoln en Guba, 1986a). Gevalsbeschrijvingen voldoen hier wel aan. Ze kunnen eventueel worden aangevuld met andere vormen van rapportage als publieksgroepen dat vereisen; een mondeling rapport, een diaprojectie, een film, hoorspel, stadsontmoeting, speciaal programma op lokale televisie of radio etcetera. Door geen conclusies en aanbevelingen op te nemen, worden lezers in staat gesteld om de bevindingen zelf te interpreteren, en eventueel in dialoog te treden met anderen om uiteenlopende interpretaties uit te wisselen (Ryan, 1993).

En daaraan zou ik willen toevoegen:

- *ethisch*: (korte) verhalen kunnen op een intense wijze de particulariteit van een concrete situatie en de onherleidbaarheid van waardevolle dingen (bijvoorbeeld

vriendschap) overdragen. Ze belichten de conflicterende bindingen en verplichtingen van de karakters, en daarmee de ambiguïteit en emoties die zij ervaren in het omgaan met morele dilemma's. Verhalen tonen ons de waarde van toevallige of verrassende gebeurtenissen en kunnen onze morele verbeelding stimuleren (Abma, 1995a).

Nu de nauw met elkaar samenhangende argumenten voor het presenteren van bevindingen in de vorm van een diepgaande gevalsbeschrijving uiteen zijn gezet, is het boeiend om te bezien welke betekenissen hieraan worden verleend. In zijn algemeenheid kan worden gesteld dat een diepgaande beschrijving de volgende kenmerken heeft: a) het geeft de context van de beleefde ervaringen weer; b) het beschrijft de intenties en betekenissen die een actie organiseren; en c) het volgt het spoor van de evolutie en ontwikkeling van een gebeurtenis. Diepgaande beschrijvingen zijn biografisch, historisch, situationeel, relationeel en interactioneel⁹. Dit in contrast met 'dunne' beschrijvingen die slechts oppervlakkige, spaarzame verslagen van gebeurtenissen geven. De uniciteit en onherleidbaarheid van gevallen wordt benadrukt door elk geval op zichzelf te beschouwen en te beschrijven als een complex, temporeel, socio-cultureel en geografisch specifiek geheel (zie bijvoorbeeld de gevalsbeschrijvingen van een achttal evaluaties van het kunstonderwijs op lagere scholen in de Verenigde Staten. In Robert Stake e.a., 1991). Over hoe dit het best gerealiseerd kan worden bestaan verschillen van inzicht.

Robert Stake (1975) stelt dat gevalsbeschrijvingen bij voorkeur in termen van personen, plaatsen en gebeurtenissen worden geconceptualiseerd. Gevalsbeschrijvingen hebben voor hem het karakter van *verhalen*; er is een begin, midden en eind. Door te benadrukken dat iets onderdeel is van een geheel, krijgen onsamenhangende initiatieven en handelingen betekenis. Verhalen portretteren op gedetailleerde wijze "holistische impressies, stemmingen, en zelfs het mysterie van ervaringen" (Stake, 1975, p. 23). Niet de *issues*, maar de *karakters* staan hierbij centraal. Personages worden niet gepresenteerd als prototypes van meer algemeen gedrag, maar als unieke mensen die eigenlijk onbeschrijflijk zijn (Stake en Mabry, 1995). Door het lezen van een verhaal ervaart de lezer als het ware zelf de beleefde ervaringen van betrokkenen in een bepaalde setting: als mensen onzekerheid of ambiguïteit ervaren, dan zouden de lezers dit eveneens moeten voelen, is Robert Stake's adagio (1975, p. 23). Verhalen hebben geen scherpe focus, en eindigen niet in conclusies, maar in tragische, komische, heroïsche of absurde uitkomsten. Robert Stake en Thomas Schwandt willen de 'poëzie van het leven' schetsen. Zij spiegelen zich in dat opzicht meer aan dichters dan aan wetenschappers (Stake, 1975, p. 23; Schwandt, 1990a). Om subtiele nuances te kunnen waarnemen moeten zij als dichters beschikken over 'de kunst van perceptie'. Het vermogen om het ervaren op een indringende wijze over te dragen vereist dat gebruik wordt gemaakt van verschillende symbolische vormen naast tekst, bijvoorbeeld foto's of tekeningen. Niet alle media zijn immers even geschikt om bepaalde ervaringen over te dragen (het gezicht van je moeder laat zich bijvoorbeeld gemakkelijker tekenen dan beschrijven).

Ofschoon Egon Guba en Yvonna Lincoln (1981) eveneens pleiten voor het presenteren van bevindingen in de vorm van gevalsbeschrijvingen, zijn zij aanvankelijk

van mening dat een verhaal als een vorm van 'journalistieke documentatie' onvoldoende robuust is (1981, p. 376). Eind jaren tachtig staan zij minder kritisch tegenover een journalistieke weergave, mits wordt voldaan aan een aantal retorische eisen (coherentie, eenvoud, helderheid). Ambachtelijkheid komt onder meer tot uitdrukking in elegantie en precisie, creativiteit, openheid, lef ('uitnodigen tot kritiek'), onafhankelijkheid, en emotionele en intellectuele betrokkenheid. Meer dan zojuist genoemde auteurs wordt benadrukt dat een gevalsbeschrijving is georganiseerd rond *issues*, en eindigt met een *agenda voor onderhandeling*. Om interesse te wekken en betrokkenen aan te spreken wordt bij voorkeur geschreven in het idioom en de ritmes, kortom de 'natuurlijke' taal zoals gepraktiseerd in de onderzochte situatie (Guba en Lincoln, 1988, p. 12). Een schriftelijke rapportage is echter geen noodzaak; de mogelijkheid staat open om de bevindingen mondeling te presenteren (Guba en Lincoln, 1989, p. 225). Indien de onderzoeker er toch voor kiest om bevindingen schriftelijk te verwerken, wordt de voorkeur gegeven aan één rapport: a) om betrokkenheid te genereren die nodig is om tot een 'gedeelde constructie' te komen; b) om de gezamenlijkheid van de evaluatie te onderstrepen; en c) om te voorkomen dat er conflicten ontstaan tussen belanghebbenden¹⁰. De rapportage heeft in vergelijking met de poëtische gevalsbeschrijvingen die Stake en Schwandt voor ogen staan een andere status; het is meer een soort *werkdokument* om de gezamenlijke onderhandeling te faciliteren en actie te stimuleren (ibid, p. 224).

Afgezien van de verschillende invullingen die responsivisten geven aan een gevalsbeschrijving - poëtisch verhaal dan wel *werkdokument* - wordt uitdrukkelijk afstand genomen van een logico-wetenschappelijke of propositionele rationaliteit waarin wordt gedocumenteerd teneinde te komen tot grote theorieën, alomvattende analyses, logische bewijzen en/of goede argumenten over 'de' werkelijkheid (Bruner, 1986). Schoorvoetend wordt hiermee ook de hiërarchie in kennisvormen - alledaagse, artistieke, journalistieke en andere vormen van kennis staan onder wetenschappelijke kennis - zoals die binnen een conventionele wetenschapsopvatting wordt gepraktiseerd ter discussie gesteld. Voor sommige responsivisten is dit problematischer dan voor anderen. Zo zegt Jennifer Greene (interview, 1994) nog steeds te hechten aan het onderscheid tussen fictie en feiten. Thomas Schwandt (1990a) meent daarentegen dat we evaluatie op een vloeiende lijn kunnen zien met literatuur (p. 15): evaluatie is niet louter een epistemologische onderneming, maar een *praxis* die ons (net als literatuur) in staat stelt onszelf te (her)interpreteren. Verhalen zijn daarvoor zo geschikt, omdat dit de primaire manier is waarop mensen hun plannen, herinneringen en emoties structureren. Het relativeren van de hiërarchie in kennisvormen strookt met de door responsivisten geuite opvatting over kennis. Daarin wordt gesteld dat 'de' werkelijkheid niet objectief kenbaar is, maar wordt geconstrueerd in samenspel tussen belanghebbenden. Wanneer deze opvatting serieus wordt genomen, is het niet betekenisvol om een onderscheid te maken tussen kennisvormen in epistemologische zin (dat bepaalde kennisvormen meer 'waar' zijn). Verschillende kennisvormen kunnen op een continuüm worden geplaatst, en er is geen enkele belemmering om verhalen te schrijven. Praktisch, politiek en ethisch is het zelfs aanbevelenswaardig om verhalen te schrijven.

Voorlopig kan worden gesteld dat de verschillende invullingen die worden gegeven voor het schrijven van bevindingen in de vorm van gevalsbeschrijvingen overeenstemmen met de verschillende betekenissen die aan responsieve evaluatie worden verleend¹¹. Stake en Schwandt willen het bewustzijn voor concrete details en beleefde ervaringen verhogen door een poëtische beschrijving te maken vanuit het interne perspectief en de stemmen van de deelnemers. Het is de evaluator die de voorhanden zijnde perceptie verrijkt door een intenser, scherpzinniger, levendiger beeld onder de aandacht te brengen. Guba en Lincoln benadrukken daarentegen dat evaluatie een *gezamenlijke* onderhandeling is tussen de evaluator en belanghebbenden; een plaats waar het 'interne' en 'externe' perspectief samenkomen. Stake's pleidooi voor een verruiming van de publieksgroepen voor wie de evaluatie wordt verricht, wordt door hen geradicaliseerd door te stellen dat evaluatie *met* anderen moet worden uitgevoerd. De evaluator is in hun ogen niet in de eerste plaats een sociaal-antropoloog of sociaal criticus, maar vooral een facilitator, bemiddelaar en change-agent. Expliciet wordt gesteld dat de onderzoeker als actieve constructor niet buiten de tekst staat, en dat kritische reflecties onderdeel behoren te zijn van een gevalsbeschrijving (Lincoln en Guba, 1988, p. 10). De gebruikelijke koele, afstandelijke en exacte stijl zou vervangen moeten worden door een taal die uitdrukking geeft aan de passie, betrokkenheid en open politieke stellingname van de auteur (ibid, p. 22). Ofschoon met deze narratieve strategie aan een aantal van de door responsivisten onderschreven theoretische opvattingen gestalte is gegeven, wordt nog onvoldoende verhelderd hoe dit in de praktijk kan worden gebracht.

In het volgende gedeelte zal ik aan de hand van twee voorbeelden illustreren hoe datgene wat responsivisten voor ogen staat afwijkt van een conventionele realistisch-objectieve rapportage, wat voor effect heeft dit oproept bij mij als lezer, om vervolgens te verkennen hoe uitdrukking kan worden gegeven aan de door mij onderschreven theoretische opvattingen.

6.3 Realistisch-objectieve rapportages

Van patiënt naar werknemer (Polstra, 1991) is de titel van een onderzoeksrapportage waarin verslag wordt gedaan van een 'evaluatie-onderzoek' naar intramurale werkprojecten voor chronisch psychiatrische cliënten¹². Centrale vraag in het onderzoek was hoe de werkprojecten in de praktijk werden gebracht, welke knelpunten zich daarbij voordeden en welke mogelijke effecten dit had bij de bewoners. De deelvragen werden als volgt geformuleerd:

"Worden de cliënten die zijn gaan werken in de werkprojecten actiever? Neemt hun zelfstandigheid toe? Verandert de identiteit van deze cliënten in die van een werknemer?" (Polstra, 1991, p. 12).

Daartoe werden interviews gehouden met werknemers en werkbegeleiders, documenten geanalyseerd, participatieve observaties verricht, een aanwezigheidsregis-

tratie bijgehouden en een groepsinterview met bewoners gehouden. Voorts werden een drietal metingen (voor de start van de projecten, tijdens en negen maanden na de eerste meting) verricht bij zowel werkende cliënten als andere bewoners. Er werden twee tussenrapportages gepresenteerd: eind augustus 1989 en januari 1990. Deze waren bedoeld voor de stuurgroep (woon)revalidatie, maar de tweede rapportage werd ook verspreid en besproken met de werknemers in de projecten. In het navolgende gedeelte zullen de (impliciete) keuzes van de gevolgde narratieve strategie nader worden onderzocht op hun vooronderstellingen en effect teweegebracht bij mij als lezer.

Meta-verhaal

In deze evaluatie worden meerdere werkprojecten onderzocht als gevallen van een meer algemeen programma waarvan de kenmerken als volgt zijn omschreven: bewoners krijgen de mogelijkheid om de sociale rol als werknemer te vervullen, er wordt rekening gehouden met hun beperkingen en mogelijkheden, en er wordt veel aandacht besteed aan democratische verhoudingen. Na enig zoeken in de rapportage wordt duidelijk dat er een project is gestart op de fietsenwerkplaats, een op de houtafdeling, een derde project maakt onderdeel uit van de (huis)drukkerij en het vierde project speelt zich af in de groenvoorziening (ibid, p. 39). De projecten zelf komen in de rapportage summier aan bod, en alleen in verband met de daar verrichte werkzaamheden. In de bespreking staan niet de uniciteit, maar de gelijkenissen voorop (ibid, p. 75-82). Door de opbouw van de onderzoeksrapportage (deze had ook gestructureerd kunnen worden naar de afzonderlijke projecten), en de marginale aandacht voor de afzonderlijke projecten wordt de indruk gewekt dat de projecten tot elkaar herleidbaar zijn; het zijn slechts operationalisering van het meer alomvattende programma 'Intramurale Werkprojecten'. Conclusies zijn algemeen geldig, en kunnen worden toegepast in andere contexten. Alle data worden onder gebracht in een totaaloverzicht of meta-verhaal. Dit in vergelijking met responsivisten die juist de uniciteit tot uitdrukking laten komen door elk geval afzonderlijk als een complex 'geheel' te beschrijven, en generalisatie over te laten aan lezers zelf.

Waarneembare gedragsindicatoren

De resultaten uit de evaluatie worden als volgt gepresenteerd; na een beschrijving van de doelgroep (hoofdstuk 7), komt de overgang van arbeidstherapie naar werkproject aan de orde (hoofdstuk 8), en vervolgens worden de effecten beschreven (hoofdstuk 9). Verondersteld wordt dat projecten doel-gerichte activiteiten zijn, waarvan een evaluatie nagaat of de beoogde doelgroep is bereikt, of het proces verloopt volgens de plannen, en in welke mate de beoogde effecten worden gerealiseerd. Er wordt niet slechts een beschrijving gegeven, maar getracht om te verklaren *waarom* het programma al dan niet succesvol is. De focus van de evaluatie is aldus gericht op de input, het proces en de effecten van beleid. Beleid wordt beschouwd als een instrument om bepaalde doelen te realiseren. Evaluatie meet de impact van het beleid aan de hand van een aantal waarneembare gedragsindicatoren. Er zijn indicatoren die betrekking hebben op de input (bijvoorbeeld medische diagnose en demografische gegevens), het proces (bijvoorbeeld de beloning, werktijden, werkver-

houdingen), en er zijn indicatoren die betrekking hebben op het effect (bijvoorbeeld de 'identiteitsverandering', het aantal 'uitvallers', 'terugtrekgedrag', en 'klinische gedragsveranderingen'). Vergelijk deze focus met een responsieve beleidsevaluatie die is gericht op controversiële issues, en gezamenlijke processen van betekenisverlening.

Dunne beschrijvingen

De onderzoeker was waar het ging om de 'doelgroep' met name geïnteresseerd in de verschillen en overeenkomsten tussen deelnemers van de werkprojecten enerzijds en de bewoners die daaraan niet meedoen anderzijds. In het onderstaande fragment worden enkele bevindingen weergegeven:

"In totaal waren er 22 deelnemers van de werkprojecten. Deze deelnemers verschillen onderling niet alleen in hun diagnose, maar ook in leeftijd, opleiding en opnameduur (zie tabel 1; [deze is hier niet opgenomen]). De jongste deelnemer is 28 en de oudste 65. De cliënten zijn in het algemeen laag geschoold, maar een enkeling heeft een middelbare of hogere beroepsopleiding gevolgd. En terwijl vier deelnemende cliënten zelfstandig wonen, verblijven drie deelnemers reeds langer dan 10 jaar in het psychiatrische ziekenhuis. Dat de cliënten die werken in de projecten een heterogene groep vormen, blijkt ook uit hun scores op de Beschut Wonen Schaal BWS en NOSIE. De BWS-score is gemiddeld 2,53 en loopt uiteen van 0 naar 4. De gemiddelde NOSIE-score is 50, met een minimum-score van 11 en een maximum van 131. Als groep verschillen de deelnemers niet significant met de andere bewoners van Licht en Kracht, met uitzondering van de variabele geslacht. In de werkprojecten werkte slechts één vrouw." (Kok en Polstra, 1992, p. 17)

De beschrijving is 'dun' te noemen: statistische testen voor significantie, ratio's, variabelen, en cijfers geven weer dat de doelgroep heterogeen is samengesteld, maar ze geven de lezer geen indruk van de specifieke biografie, motieven, en ervaringen van de deelnemers. Er worden medische (diagnose) en demografische (leeftijd, sexe, opleiding, opnameduur) gegevens gepresenteerd om de doelgroep te typeren. De data worden gevisualiseerd in tabellen. Daarnaast zijn in de bijlagen grafieken opgenomen waarin de individuele scores op de NOSIE-schaal (Nurses Observation Scale for Inpatient Evaluation) staan afgebeeld. Voorts zijn schema's opgenomen van bijvoorbeeld de organisatiestructuur, onderzoeksopzet, gebruikte variabelen, instrumenten en het verloop van het onderzoek. Net als tabellen en grafieken zijn schema's geschikt om een grote hoeveelheid informatie te comprimeren en te ordenen, ze suggereren zekerheid, maar zijn ongeschikt om de ambiguïteit en ambivalentie zoals ervaren weer te geven.

In het zojuist besproken citaat wordt kwantitatief materiaal gepresenteerd. De onderzoekers hebben zich echter niet beperkt tot kwantitatieve methoden, maar ook kwalitatieve gegevens verzameld. Maar ook kwalitatief materiaal kan op een 'dunne' manier worden beschreven zo laat de beschrijving van het werkoverleg zien:

"Er wordt ook regelmatig met de deelnemers over de werkprojecten

overlegd ... Het werkoverleg verloopt trouwens moeizamer dan aanvankelijk werd gedacht. De inbreng van een aantal cliënten is door onder andere faalangst en psychische handicaps gering, waardoor de werkbegeleider veelvuldig zelf aan het woord is" (ibid, p. 19)

Het gaat in bovenstaand citaat om complexe groepsinteracties en gevoelens. Merk op dat hier slechts een paar woorden worden gebruikt om deze betekenisvolle gebeurtenissen te bespreken. De interactie tussen de werkbegeleider en cliënten en hun gevoelens worden niet beschreven, maar *benoemd*. Het materiaal wordt gereduceerd in een soort samenvattende opmerkingen, waarbij begrippen als 'faalangst' en 'psychische handicap' het werk doen. Een ander opmerkelijke strategie is het begrijpen van gebeurtenissen in termen van lineaire causaliteit:

"De strikte scheiding die is aangebracht tussen het woon-, behandel- en werkmilieu heeft bewerkstelligd dat er niet meer over het hoofd van de cliënt heen wordt gesproken, maar dat er daadwerkelijk met hem moet worden overlegd. Dit gegeven heeft ertoe geleid dat de verhouding tussen cliënten en begeleiders is genormaliseerd. Ook de vormen van werkoverleg waarin structureel overleg plaatsvindt over de inhoud en organisatie van de werkprojecten is een belangrijk aspect in de positieverbetering van de deelnemer. Als gevolg hierop wordt nu getracht een soort bedrijfscommissie vanuit de deelnemers te formeren ... Deze ontwikkelingen en ook de financiële vergoeding veroorzaken in ieder geval een toename van de (arbeids)satisfactie van de deelnemers. Daarnaast vindt er een transformatieproces plaats, waarin de deelnemer in toenemende mate zijn patiëntenrol laat schieten." (ibid, p. 19)

In bovengenoemd citaat worden allerlei ingewikkelde interacties tussen mensen teruggebracht tot een tamelijk eenvoudige oorzaak-gevolg relatie. De nadruk op de lineaire causaliteit wekt de indruk dat het realiseren van beoogde effecten met behulp van werkprojecten een kwestie is van het ontdekken en beïnvloeden van manipuleerbare variabelen.

"Uit de NOSIE scores-bleek dat cliënten zonder recente werkervaring voor hun intreden in de werkprojecten beter gingen functioneren ... Eenmaal aan het werk bleek dat dit hun moeite kostte In feite doet zich bij deze cliënten het werkhervattingssyndroom voor. Dit syndroom staat voor problemen die men na een langdurige werkloosheid ondervindt bij het hervatten van werk." (Kok en Polstra, 1992, p. 18)

In het bovenstaande fragment domineert de theorie de beschrijving. Door het gebruik van 'grote woorden' uit de wetenschap, zogenaamde tweede-orde of 'ervarings-verre' concepten, wordt afstand geschapen ten opzichte van beleefde ervaringen. In plaats van te spreken over een 'terugval' wordt bijvoorbeeld gesproken over 'werkhervattingssyndroom'. Zo'n ervarings-ver concept draagt het gevaar in zich dat het de aansluiting verliest bij de beleefde ervaringen van mensen. Vergelijk dit met het onderstaande fragment uit een mini-verhaal over een ochtend op het werk:

"Het is al acht uur geweest als Harry wakker schrikt. Hij is weer eens door de wekker heen geslapen. "Oh mijn god", denkt hij: "als ik het maar red." Hij is deze week al twee keer te laat op het werk geweest. En het ging de laatste tijd juist zo goed. Toen hij begon te werken in de fietsen-werkplaats Hazerveld, kwam hij bijna elke dag te laat. In het begin werd daar niet veel van gezegd. Alleen zijn baas Geert maakte wel eens een opmerking in de trant van "We beginnen om halfnegen hoor." Op een gegeven moment hoorde hij Bas, een collega van hem, tegen Geert zeggen: "Harry komt alleen maar zijn geld ophalen." Dat vond hij toch wel flauw, want hij deed zo zijn best om op tijd te komen, maar het lukte hem op de een of ander manier gewoon niet. Hij stoorde zich er zelf ook aan. Geert en Harry zijn toen een keer apart gaan zitten om te praten over het te laat komen. Ze hebben doorgesproken hoe laat Harry opstond en wat hij allemaal deed voordat hij naar zijn werk ging. Volgens Geert deed hij teveel dingen tegelijk, waardoor hij het overzicht verloor. Geert deed de suggestie de dingen één voor één te doen en een kwartier eerder op te staan, zodat hij het iets rustiger aan kon doen. Sindsdien gaat het stukken beter, behalve deze week." (Polstra, 1991, p. 13-14).

In bovengenoemd citaat piekert Harry over de moeite die het hem kost om op tijd te arriveren, en wat anderen daarvan vinden. Harry's interne monoloog biedt plaats aan de stemmen en perspectieven van zijn collega Bas en begeleider Geert. Het verhaal wordt vervolgd door een beschrijving van zijn activiteiten die ochtend; fietsen naar het werk, koffie drinken, overleggen, en weer naar huis gaan. De lezer krijgt niet alleen een opsomming van activiteiten. De intenties, interacties en omstandigheden komen, zij het summier, eveneens aan bod. We horen echter niets over de historie en biografie van Harry of zijn relatie met Bas, Geert en zijn andere collegae. Harry is een fictieve werknemer, maar zo stelt de auteur, het is een persoon die je in werkelijkheid zou kunnen tegenkomen. Harry is een ideaal- of prototype¹³. Deze ideaaltypische beschrijving wijkt af van wat responsivisten voor ogen staat; zij zijn niet geïnteresseerd in het overeenkomstige of typische, maar de verschillen of het a-typische. Het 'mini-verhaal' over Harry's belevenissen tijdens een ochtend op een van de werkprojecten is daarmee een magere variant van een rijkgeschakeerde beschrijving.

Samenvattend kan worden gesteld dat de bevindingen worden gepresenteerd in de vorm van 'dunne beschrijvingen'¹⁴. Er worden feiten gerapporteerd, onafhankelijk van de betekenissen die de gebeurtenis omgeven. Kennis wordt bij voorkeur gecomprimeerd en samengevat in de vorm van proposities teneinde te kunnen generaliseren. Met deze beschrijvingen wordt sterk afgeweken van de diepgaande beschrijvingen die responsivisten voor ogen staan.

Wetenschappelijke en argumentatieve redeneertrant

"Uit de interviews bleek dat ..." (Kok en Polstra, 1992, p. 19)

"Het beeld dat ... wordt in dit hoofdstuk bevestigd." (Polstra, 1991, p. 70)

Volgens de gangbare wetenschappelijke conventies dient een onderzoeker te streven naar een letterlijke en exacte manier van spreken. De onderzoeker moet de dingen beschrijven zoals deze zijn aangetroffen in de werkelijkheid, zoals ze 'echt' zijn. Wetenschappers schrijven immers geen verhalen, maar reproduceren feiten. Het taalgebruik dient objectief en eenduidig te zijn. De onderzoeker *demonstreert* of *bewijst* dat de gevonden data de opgestelde hypothese ondersteunen dan wel verwerpen. In het bovenstaande fragment wordt dit effect bereikt door het gebruik van het werkwoord 'blijken' en 'bevestigen'. Minder krachtige werkwoorden die bij mij als lezer het effect oproepen dat het gaat om een feitelijke weergave zijn 'constateren', 'weergeven' of 'zijn'¹⁵:

"De uitspraak ... is ten dele waar." (Polstra, 1991, p. 126)

"In het algemeen valt te constateren dat" (ibid, p. 133)

Vergelijk dat met de werkwoorden als 'moeten' en 'kunnen' die een veel subjectievere lading hebben, en zeer spaarzaam worden gebruikt en dan alleen in verband met de algemene uitgangspunten die de onderzoeker onderschrijft:

"De meest geschikte voortzetting van iemands dagbestedingsactiviteiten moet niet bij voorbaat in een bepaalde richting ... worden gezocht. Per individu kan de keuze ... anders uitvallen. De begeleider moet dus goed op de hoogte zijn ... en moet zijn weg weten te vinden binnen het woud van instanties, voorzieningen en wettelijke regelgevingen." (ibid, p. 32)

Zijdelings werd al aangestipt dat in de rapportage geschreven wordt in een door sociale wetenschappers gepraktiseerde taal die is doorspekt met theoretische concepten. Wat verder opvalt, is dat het taalgebruik een 'kunstmatig' karakter heeft. Neem bijvoorbeeld onderstaand fragment dat gaat over de werktijden:

"Een toename van activiteit, oftewel een afname van de inactiviteit, ligt in het verlengde van het vorige effect. Als de cliënt meer greep op de werksituatie krijgt, als hij de werksituatie naar zijn hand kan zetten in plaats van er louter op te reageren, kan hij ook meer activiteiten ontplooiën." (ibid, p. 112)

Een 'kunstmatige' taal beoogt begrippen en objecten zo volledig mogelijk te laten samenvallen. In het citaat worden diverse pogingen ondernomen om begrippen precies te definiëren; 'toename van activiteit' = 'afname inactiviteit', en 'meer greep op' = 'naar eigen hand zetten' = niet 'louter reageren'. Taal dient als een neutraal medium om de werkelijkheid te presenteren. Door een kunstmatige taal te praktiseren wordt eenduidigheid en exactheid gesuggereerd, en de ruimte voor dubbelzinnigheid en ambivalenties ingeperkt.

Ondanks het streven naar een exacte weergave in een letterlijke taal, kunnen vele figuurlijke manieren van spreken worden gevonden. In een eerder citaat werd bijvoorbeeld gesproken over het 'woud van instanties'. 'Woud' is een krachtige metafoor

in dit verband: het suggereert de chaos waarmee werkbegeleiders worden geconfronteerd. Krachtig is ook het gebruik van metaforen zoals de 'graadmeter voor succes' (Kok en Polstra, 1992, p. 17) Er gaat ook veel zeggingskracht uit van (in de titel gebruikte) begrippen zoals 'patiënt' en 'werknemer'. Ze suggereren een 'omwenteling' in de manier van benadering. Figuurlijke manieren van spreken zijn slechts beperkt toegestaan, en louter ter versiering en verlevendiging van de tekst. Heftige emoties ontstaan wanneer er met andere dan gebruikelijke vormen wordt geëxperimenteerd, bijvoorbeeld poëzie¹⁶. Deze vorm stelt immers de validiteit, betrouwbaarheid en waarheid ter discussie en overschrijdt ongeschreven regels. Deze reactie is niet vreemd gezien het geconstrueerde onderscheid tussen filosofie en wetenschap aan de ene kant en de literatuur aan de andere kant; de filosofie en wetenschap zouden in een eenduidige en transparante taal rapporteren, terwijl de literatuur in een ambigue taal ficties produceert over de werkelijkheid¹⁷.

Hoewel het dramatiseren van ervaringen wordt gezien als een ernstige vertekening van de waarheid, passen onderzoekers weldegelijk, zij het voorzichtig, strategieën toe om lezers te overtuigen. Lees bijvoorbeeld wat de onderzoekers vinden van de status van de werkprojecten:

"Er wordt dan ook weinig rekening gehouden met deze werkvorm ... Het was bijvoorbeeld niet mogelijk om in de werkprojecten langer door te werken dan de duur van de arbeidstherapie, omdat de meeste woonunits niet bereid waren het tijdstip van de warme maaltijd te veranderen. Ook het veranderen van het reisschema van het personenbusje dat een minder valide cliënt naar zijn sociowoning buiten Assen bracht, bleek een niet te nemen obstakel." (Kok en Polstra, 1992, p. 20)

Op krachtige wijze wordt de lezer deelgenoot gemaakt van hun verontwaardiging van de onderzoekers. Ook wetenschappelijk onderzoekers sluiten zich dus niet geheel af voor retoriek. Om anderen te overtuigen dat 'feiten' zich aandienen in plaats van dat zij worden geconstrueerd wordt dit niet openlijk besproken, maar dat neemt niet weg dat onderzoekers weldegelijk gebruik maken van metaforen, verbeelding, en andere retorische stijlfiguren om gezag te krijgen, en te appelleren aan een publiek (Atkinson, 1990; Richardson, 1990).

Wetenschap staat kortom niet tegenover retorica (de kunst van het overtuigen), maar maakt er gebruik van. De gevolgde retoriek wijkt echter af van die zoals bepleit door responsivisten; terwijl het hier primair gaat om demonstreren en bewijzen, proberen responsivisten de lezer te overtuigen door een verhaal of gevalsbeschrijving geschreven in een 'natuurlijke' taal. Er wordt niet gedemonstreerd, maar geïllustreerd en beschreven.

Extern perspectief

Afgezien van het voorwoord wordt er nergens in de rapportage gebruik gemaakt van de eerste persoonsvorm (*me, ik*). De auteur is daardoor onzichtbaar, en slechts op de achtergrond aanwezig. De onderzoeker komt alleen zelf in beeld op het moment dat hij zijn vragen en theoretische en methodische uitgangspunten expliciteert

(Polstra, 1991, p. 12; 29-33). Dan wordt duidelijk welke waarden en overtuigingen zijn onderzoeksagenda bepalen, en waar zijn interesse naar uitgaat. De pretenties van de realistisch-objectieve rapportage worden hiermee enigszins gerelativeerd; de gepresenteerde kennis dient zich niet aan, maar is verbonden met de interesse van deze onderzoeker. Daar er verder in de tekst echter nergens wordt gerefereerd aan de specifieke 'bagage' van de onderzoeker en de indruk wordt gewekt dat de geformuleerde vragen (ook volgens autoriteiten) de enig juiste zijn, krijgt de explicitering een wat ritualistisch karakter. In het hele rapport beschrijft de onderzoeker vanuit een extern perspectief wat hij heeft aangetroffen in de situatie, alsof hij 'blanco' is. Er is een emotionele afstand voelbaar doordat de verteller schijnbaar niet wordt geraakt en beïnvloed door datgene wat hij observeert en meemaakt. Nergens in de tekst vindt een openlijke identificatie plaats. Het effect van dit alles is dat de indruk wordt gewekt dat het hier gaat om objectief verslag.

Hoewel de voornaam op de kaft van het boek suggereert dat de onderzoeker een mens van vlees en bloed is, wordt er verder afstand geschapen. Als lezer krijg ik de indruk van doen te hebben met een expert. Dit wordt versterkt door de zeer uitvoerige methodische verantwoording. In een tweetal hoofdstukken zet de onderzoeker de onderzoeksopzet en het -verloop uiteen. In de bijlagen treft de lezer de afgenomen vragenlijsten aan. Meesterschap wordt onder meer ontleend aan de systematische verwerking van grote hoeveelheden gegevens. In het nawoord wordt melding gemaakt van een 'member check' procedure; de eindrapportage is voorgelegd aan betrokkenen om na te gaan of zij zich erin herkennen (ibid, p. 131). Verder kan de lezer uit het voorwoord opmaken dat er regelmatig met 'peers' is overlegd. Verwijzingen naar autoriteiten doen vermoeden dat wat de onderzoeker zegt, wordt ondersteund door andere vakgenoten; hierdoor ben ik als lezer minder snel geneigd om wat er staat ter discussie te stellen. Neem de volgende fragmenten die handelen over de te stellen vragen:

"Evaluatie-onderzoek wordt door Donker (1990) gedefinieerd als onderzoek waarin een waardeoordeel wordt uitgesproken ... door het feitelijk functioneren te vergelijken met de doelstellingen ervan ..." (ibid, p. 43)

"Houtkamp en Van der Kamp (1988) wijzen er in dit verband op dat een evaluatie-onderzoeker de zelfstandige taak heeft de doel-middel relatie ... te doordenken." (ibid, p. 44)

"Om meer argumenten in handen te hebben m.b.t. de (in)effectiviteit van de Intramurale Werkprojecten is het van belang om te onderzoeken hoe de doelen bereikt worden (Hoeben, 1987; Hofstee, 1987)." (ibid, p. 44)

Als dr. A en B, en prof. C, D en E, die allen veel gezag genieten in het betreffende vakgebied, zeggen dat evaluatie een kwestie is van doeltoetsing, dan moeten lezers van goede huize komen om dit te betwisten. En hoewel de onderzoeker zich aanvankelijk opstelt als een fervent aanhanger van deze optiek, plaatst hij verderop, na

te zijn geconfronteerd met de praktijk, wel een paar voorzichtige kanttekeningen bij de haalbaarheid van effectiviteitsmetingen zonder er overigens afstand van te nemen:

"Het accent van het onderzoek lag aanvankelijk op het vaststellen welke effecten het programma bij de werknemers teweeg bracht. Dit onderdeel is in de loop van het onderzoek, door de knelpunten bij de implementatie van de Intramurale Werkprojecten, meer op de achtergrond komen te staan. Tevens moet in aanmerking worden genomen dat er effecten zijn die zich pas na langere tijd zouden kunnen voordoen. Eén van de kenmerken van de doelgroep is namelijk dat de beperkingen een zekere mate van stabiliteit vertonen en moeilijk op een positieve wijze te beïnvloeden zijn ... Desondanks is het mogelijk iets te zeggen over de effecten van het programma." (ibid, p. 107)

De onderzoeker geeft met bovenstaand citaat aan dat hij er ten minste naar heeft gestreefd te werken volgens de regels van het ambacht. Dat dit niet geheel is gelukt zoals de handboeken voorschrijven, lijkt alleszins redelijk. De 'verstoringen' liggen immers buiten zijn bereik en verantwoording (implementatie van het programma en kenmerken van de doelgroep).

Vergelijkbare confessies treft men aan in rapportages waar onderzoekers in het voor-, nawoord of elders (in ieder geval niet in de rapportage zelf) onthullen welke moeilijkheden zij hebben ondervonden, bijvoorbeeld door vermoeidheid, culturele incompetentie, of 'verstorende' reacties van de zijde van de onderzochten (Clifford, 1988; van Maanen, 1988; Atkinson, 1990). Als lezer neem ik kennis van de subjectieve, doch controleerbare belevingen van onderzoekers; deze hebben zich bijvoorbeeld te zeer geïdentificeerd met de onderzochten ('going native') of zich door andere zaken laten verstoren. Maar, zo luidt de boodschap, zij zijn nu weer op het rechte pad gekomen; de onhandige helden¹⁸ hebben hun subjectiviteit onder controle gekregen, en zijn weer onder beroepsgenoten. Dergelijke confessies verkleinen de afstand tot mij als lezer. Onderzoekers krijgen een menselijk gezicht. Het gepolijste verhaal wordt aangevuld met een meer bescheiden, onpretentius verslag van hen die proberen om strijd te leveren met alle ongemakken, chaos, twijfel en moeilijkheden. Hoewel zo'n aanpak de idealen die stilzwijgend besloten liggen in het realistische rapportages enigszins ontmythologiseren, betekent het geenszins een onttroning. Ontboezemingen zullen gecombineerd met een objectief-realistische rapportage het ontzag en de geloofwaardigheid van onderzoekers eerder versterken. De indruk ontstaat dat de representatie een juiste (waarheidsgetrouwe) afspiegeling is van het bestudeerde (ondanks een aantal 'overwonnen' methodische problemen). Het vermelden van de culturele incompetentie draagt in zekere zin bij aan het bevestigen van de 'andersheid' van de actoren die onderzoekers ontmoeten. Doordat de onderzoekers ervan blijken geven de vanzelfsprekende routines eerst niet te begrijpen of hebben blootgestaan aan gevaren, wordt de status van 'vreemde' of 'buitenstaander' bevestigd, en een sociale wereld geconstrueerd die vervreemdend en/of exotisch is.

In de besproken rapportage wordt kortom de indruk gewekt dat de onderzoeker niet aanwezig is in de tekst. Er is sprake van een externe perspectivering.

Hij staat op de achtergrond. Als lezer ervaar ik het verslag hierdoor als objectief, en zodoende wordt het dominante discours dat kennis vrij is van belangen en macht herbevestigd. Dit in contrast met responsivisten die juist pleiten voor een aanwezigheid van de onderzoeker in het verslag (zonder overigens afstand te doen van de gebruikelijke strategieën om gezag te krijgen, zoals de bespreking van methodische procedures en de verwijzing naar wetenschappelijke literatuur).

Monologe tekst

In het voorgaande deel heb ik proberen te illustreren hoe in de besproken rapportage een extern perspectief wordt gerealiseerd. De onderzoeker spreekt als een buitenstaander over de situatie, als waarnemer van de gebeurtenissen waaraan hij geen deel heeft. Dit spreken scheidt het zelf van de ander, en doet hen van elkaar vervreemden. De objectieve stem is van de onderzoeker, de subjectieve stem van de onderzochte anderen. Onderzochten komen vaak indirect aan het woord:

"Negen van de achttien werknemers zeiden dat ze zichzelf als een werknemer beschouwden. In de toelichting op hun antwoord werd vaak vermeld dat zij volwaardig werk deden dat ook in de maatschappij gedaan werd." (Polstra, 1991, p. 119)

In het onderzoeksverslag zijn ook directe citaten opgenomen. Onderstaand fragment gaat over het 'te laat komen'. De onderzoeker stelt vast dat 'het-op-het-werk-komen' een 'structureel probleem' is, en laat dan de werknemers aan het woord:

"De werknemers zeggen er zelf het volgende over: "Ik kan moeilijk in mijn ritme komen. Daar heb ik het 's ochtends moeilijk mee. Dan voel ik me niet lekker en kom ik niet op gang." (Frits) "Ik heb wel eens gehad dat ik pas om 10 uur kwam. Dat kan natuurlijk ook niet. Dat snap ik ook wel al te goed." (Rik)." (ibid, p. 88)

Nadat de onderzoeker twee deelnemers heeft geciteerd, vervolgt hij zijn verhaal. Er zijn zeer vele van dergelijke voorbeelden in de onderzoeksrapportage te vinden; een paar korte gecursiveerde citaten opgenomen in de tekst van de auteur. Eenmaal wordt een set kleinergedrukte van citaten opgenomen (ibid, p. 105-106). Naast de korte, worden soms ook langere citaten van vier á vijf regels in de tekst verwerkt. Een enkele maal is een brief gekopieerd die de deelnemers op eigen initiatief aan de directie schreven op het moment dat zij verontrust waren over de voortgang van het project. De brief wordt opgevoerd als een voorbeeld van de tevredenheid onder de werknemers (ibid, p. 109-110).

Deze strategieën bevestigen de authenticiteit van het verslag. De auteur geeft nauwelijks commentaar - inventariseert en presenteert meningen - hetgeen de illusie van objectiviteit doet toenemen, omdat er schijnbaar geen interactie plaatsvindt tussen onderzoeker en onderzochten. De indruk dat het een betrouwbaar verhaal is, wordt door uitspraken op te nemen die rechtstreeks zijn opgetekend uit de mond van de onderzochten versterkt. De citaten suggereren een soort intimiteit en bevestigen nog

maar weer eens dat de tekst een juiste afspiegeling is van de 'werkelijke opinies' van de onderzochten. De indruk ontstaat dat de auteur als 'ooggetuige' daadwerkelijk heeft gesproken met de onderzochten, en dat hij daarom met recht kan claimen de werkelijkheid te representeren. De citaten vervullen de functie van een 'bewijs' in een tekst die is georganiseerd rond topics en problemen die relevant zijn voor de conceptuele en disciplinaire kaders van de onderzoeker. Het effect hiervan is dat de ervaringen van de onderzochten niet in zich zelf interessant zijn, maar slechts in zoverre deze de belangen van de onderzoeker dienen. Vergelijk dit met datgene wat Stake (e.a., 1991) voorstaat: hij is intrinsiek geïnteresseerd in personen, en wil hun ervaringen vanuit een 'insiders' perspectief beschrijven. Concreet gezien resulteert dit in verhalen, waarin meer dan helft van de tekst bestaat uit directe citaten in de vorm van monologen en dialogen. Dit schept een sfeer, waarin de personages een hoge subjectiviteit hebben die hen als het ware 'dichtbij' laat komen.

Kijken

"Terwijl Piet tollen draaide, maakten de andere werknemers houten speelgoedpaardjes, die voor de verkoop naar het magazijn werden gebracht. De werknemers werden verdeeld in verschillende groepjes die ieder een eigen takenpakket kregen ... De taken van de werknemers sluiten nauw bij elkaar aan. De afwezigheid van één van de werknemers kan hierdoor de productie stilleggen. Indien het mogelijk is, vraagt de werkbegeleiding een werknemer die met een minder urgente taak bezig is of juist klaar is met zijn taak, het werk van de afwezige werknemer over te nemen. Een van de twee werkbegeleiders vertelt dat hij het de werknemers meestal wel vraagt, maar soms ook wel eens niet. Het is dan: "een mengeling van moeten en vragen. Het is meer het voorleggen wat er mogelijk is. Ik zeg ook wel tegen een werknemer: 'Ik wil graag dat je dat doet, omdat die en die dan morgen verder kan.'" Soms springt de leiding in de gaten die er op dat moment vallen. Alle werknemers zijn het er over eens dat het mogelijk is werk te weigeren. Een werknemer heeft dat ook een keer gedaan. "Werk kun je altijd weigeren. Dat heb ik ook al gedaan. ... Ik zei tegen de werkbegeleiding 'dat doe ik niet' Nou zeiden ze, dan zoeken we wat anders. Helemaal geen punt." (Wilco)" (Polstra, 1991, p. 80)

Het bovenstaande fragment is gebaseerd op een 'participatieve' observatie. Participatie staat tussen aanhalingstekens, omdat de tekst suggereert dat er van deelname geen sprake is. De onderzoeker observeert als een niet betrokken waarnemer. De afwezigheid van de verteller bevestigt diens objectiviteit. De onderzoeker ziet wat er gebeurt, zonder zelf gezien te worden. Lichamelijke afwezigheid laat verder een spoor na van de voyeur: doordat het lichaam als het ware 'oplost', blijven alleen de ogen over als perceptuele instrumenten. En doordat het visuele primaat heeft, wordt een scheiding gecreëerd tussen de verteller die ziet en de ander die spreekt. De onderzoeker verwerft vertrouwen door te vertellen wat deze heeft gezien¹⁹. Terwijl het kijken centraal staat in een realistische rapportage, zal het luisteren centraal staan in een verslag van een responsieve evaluatie.

Lineaire opbouw

Afgezien van het mini-verhaal over de fictieve werknemer Harry, wordt in de besproken onderzoeksrapportage geen verhaal in termen van tijd, plaats, personen en gebeurtenissen gepresenteerd. Tijd en plaats worden slechts terloops aangeduid; contingenties zijn onbelangrijk. Op het moment dat tijd er wel toe doet wordt deze bepaald door de chronologie. Gebeurtenissen worden met andere woorden gepresenteerd in de tijdsvolgorde waarin ze zich voltrekken. Dit vertaalt zich onder meer in de opbouw; de lezer maakt eerst kennis met de voorgeschiedenis van de projecten en de onderzoeksopzet (hoofdstuk 3 en 4), krijgt dan een beschrijving van de werkprojecten (hoofdstuk 5), vervolgens wordt de evaluatie besproken (hoofdstuk 6), en tot slot worden de resultaten, conclusies en aanbevelingen gepresenteerd (hoofdstukken 7-10). Tijd is lineair. Voorts is elke tijdseenheid min of meer gelijk; de klok en kalender bepalen de tijd. Hiermee wordt gesuggereerd dat tijd een objectief gegeven is in plaats van een menselijke creatie (en als zodanig arbitrair en onbepaalbaar). Responsivisten zullen daarentegen wel veel aandacht schenken aan tijd en lokatie, en geneigd zijn om 'alledaagse ritmes' en de beleefde plaats en tijd in hun beschrijvingen tot uitdrukking te laten komen.

Wat verder opvalt aan de opbouw is dat de projecten en de evaluatie als twee gescheiden doch naast elkaar lopende 'trajecten' worden behandeld; hoofdstuk 5 handelt over het 'ontwerptraject' en een hoofdstuk 6 over het 'evaluatietraject'. Hiermee wordt een object-subject dualisme tot uitdrukking gebracht. De indruk wordt gewekt dat er geen interactie is; dat de evaluatie als een min of meer losstaand traject de werkprojecten van een afstand waarneemt en daarover vervolgens rapporteert. Het externe perspectief wordt in het voorbeeld verder gerealiseerd doordat ik als lezer al bij voorbaat ben ingelicht over hetgeen er gaat komen; in de inleiding van het boek wordt de opbouw en inhoud kort behandeld, voorts wordt elk hoofdstuk ingeleid met een samenvattend intro. Kennis is extern, omdat ik al weet wat er gaat komen. Dit in vergelijking tot een verhaal dat zich geleidelijk ontvouwt voor de lezer.

'Lees'tekst

De besproken onderzoeksrapportage wordt afgesloten met een aantal vetgedrukte conclusies (Polstra, 1991, p. 124-129). Deze worden vervolgens samengevat in een tweetal eindconclusies; de ene heeft betrekking op de effecten, de andere op het programma. Onderstaand fragment laat zien wat voor karakter deze eindconclusies hebben:

"Eindconclusie ten aanzien van de effecten: Het deelnemen aan het programma Intramurale Werkprojecten heeft de eerste maanden niet zozeer tot gevolg dat het handelen van de werknemer verandert, maar het heeft wel een positieve invloed op het welbevinden van de werknemers." (ibid, p. 125)

Met dergelijke conclusies, en andere tactieken zoals samenvattingen per hoofdstuk, wordt de ruimte voor interpretatie ingeperkt (Woolgar, 1991). Getracht

wordt om ambiguïteit uit te sluiten en de proliferatie van betekenissen te beheersen. De boodschap moet zo precies mogelijk worden overgedragen zonder een verlies van inhoud en vertekening van betekenissen. Er wordt één overkoepelende interpretatie (eindconclusie) gepresenteerd als zijnde de met de werkelijkheid corresponderende waarheid. Gezag wordt ontleend en bevestigd door een beroep op de onbemiddelde toegang tot de werkelijkheid. Alternatieve manieren van kijken worden uitgesloten. De verteller presenteert zich als een afstandelijke waarnemer die op een bijna imperialistische wijze bepaalt wat er is gebeurt. De onderzoeker eigent zich de gegevens toe en claimt een 'interpretatieve onnipotentie' waarbij alles als het ware op zijn plek valt. Er zijn geen on-geïnterpreteerde, onbepaalde, dubbelzinnige zaken. Er is slechts één leeswijze, namelijk die van de auteur. Hiermee wordt de indruk gewekt alsof de interpretatie los staat van mij en mijn con-tekst. Als lezer, zo wordt verondersteld, zal ik als een passieve luisteraar de vastomlijnde inhoud tot mij nemen. De relatief gesloten tekst laat zich moeizaam her-schrijven. Vergelijk dit met de openheid die responsivisten bepleiten; de onderzochten en het publiek worden uitgenodigd om de tekst als actieve lezers te interpreteren en nieuwe lezingen te genereren.

Samenvattend

De realistisch-objectieve rapportage is een gebruikelijke narratieve strategie die onderzoekers volgen wanneer zij verslag doen van hun bevindingen. Met een dergelijke strategie wordt het dominante discours dat kennis vrij is van belangen en macht herbevestigd. Deze strategie en de daarmee verbonden theoretische opvattingen verschillen van de rijk geschakeerde gevalsbeschrijvingen en overtuigingen die responsivisten praktiseren. In onderstaande gedeelte zal ik mijn lezing van hun werk (die onvermijdelijk een verschuiving van betekenissen teweegbrengt), de praktische implicaties ervan illustreren aan de hand van een vergelijkbaar onderzoek als de zojuist besproken evaluatie van een aantal werkprojecten voor chronisch psychiatrische patiënten.

6.4 Dialogische verbeelding

Het tussentijdse verslag over het project arbeidsexploratie en -rehabilitatie opgezet door een gelijknamige werkgroep in het psychiatrisch centrum Welterhof te Heerlen is getiteld *Al doende zoeken we de weg...* (Abma en Ritterbeeks, 10 oktober 1995). In de inleiding wordt de probleemstelling als volgt omschreven:

"Op welke wijze geven professionals, cliënten en andere actoren in de praktijk gestalte aan een arbeidsexploratie/rehabilitatie functie die zinvol bijdraagt aan de integratie van (ex)psychiatrische cliënten in het arbeidsproces?" (p. 2)

Het doel van de evaluatie wordt in het onderzoeksvoorstel, dat is opgenomen in een van de bijlagen van het verslag, omschreven als het faciliteren van het project

binnen de instelling en het vergroten en overdragen van inzichten in het organiseren van arbeidsexploratie en -rehabilitatie projecten voor (ex-)psychiatrische patiënten. Speciale interesse ging uit naar “processen van betekenisverlening en constructie” en de “knelpunten waarover actoren van opvatting en/of omgangsvorm verschillen.” In overleg met de opdrachtgever werd er voor gekozen om vooral “nabije actoren” aan het woord te laten. De evaluatie startte kleinschalig door het “groen project” als casus te benaderen. Er zijn open interviews gehouden met onder meer enkele patiënten (in het vervolg ‘deelnemers’), alle werkgroepleden, diverse therapeuten, een ‘kwartiermaker’, en verscheidene managers. Daarnaast hebben we nota’s, sheets en notulen geanalyseerd, allerlei vergaderingen en informatieve bijeenkomsten bijgewoond, een rollenspel gespeeld en drie ochtenden meegewerkt met een ‘buitenploeg’ van deelnemers.



Wolf Vostell, 1932-, Auto-ongeluk, 1965-67, Foto op doek, lasuurverf, zeefdruk, haren, autobanden, Aken, Neue Galerie der Stadt Aachen²¹.

Het tussentijdse verslag vormde de inbreng voor een werkconferentie met de werkgroepleden. Deze werd gehouden in september 1995. In samenspraak werd steeds het vervolg van de evaluatie bepaald. In januari 1996 werd opnieuw werkconferentie belegd, waarin we onder meer mondeling verslag deden van onze bevindingen, en we gezamenlijk brainstormden over het vervolg van de evaluatie. Het integrale eindverslag werd besproken en vastgesteld op een werkconferentie in april 1996 (Abma en Ritterbeeks, 5 april, 1996)²⁰. De evaluatie werd beëindigd met een door ons gezamenlijk opgezette en begeleide workshop op de internationale rehabilitatie conferentie 23 april 1996.

Responsivisten benaderen gevallen als unieke 'gehelen' die min of meer op zichzelf staan. Als alles uniek is, dan zijn vergelijkingen waarin wordt gezocht naar verschillen en overeenkomsten terwijl bepaalde dimensies constant worden gehouden (in de veronderstelling dat andere variabelen overeenkomen) niet relevant. Hoewel wij in het onderzoeksverslag de uniciteit van het "groen project" benadrukken, hebben wij ons niet, zoals Guba en Lincoln (1989, p. 11) voorstellen, aan de eisen van eenheid en interne coherentie (alles is van begin tot eind sluitend) gehouden. We schetsten een caleidoscopisch, doch vloeiend beeld; een heterogene collage van volkse en andere wijsheden, flarden fantasieën en herinneringen, snapshots van stemmingen en sferen, een gedicht, (interne) monologen, dialogen, mini-verhalen en 'petit histoires'. In het eindverslag zijn voorts een paar tekeningen en foto's opgenomen. Een variëteit van talen, jargons, genres²² en dialecten verlevendigen de tekst. Heteroglossia (Bakhtin, 1953/1981). Net als in traditionele verhalen worden fouten en inconsistenties geaccepteerd. De tekst is doortrokken met onverenigbare opposities en paradoxen. Het beeld dat wordt opgeroepen is niet dat van symmetrie, harmonie, regelmatigheid, zekerheid of logica, maar van a-symmetrie, dissonantie, toeval, ambivalentie, en verwarring. Alomvattende verklaringen, generalisaties en waarheden ontbreken. En als ze al worden gepresenteerd dan alleen als één van de vele interpretaties. Betekenissen worden open gelaten. Visueel wordt dit tot uitdrukking gebracht door een foto op de kaft: een poollandschap met een wegwijzer waarop talloze richtingen staan.

Betekenenissen in discursieve praktijken

Het tussentijdse verslag is een verhaal dat is opgebouwd rond gebeurtenissen (en dus niet rond controversen of mensen). Deze gebeurtenissen hebben betrekking op de interactieve processen van betekenisverlening.

Interessant is bijvoorbeeld hoe een project dat eerder was gestrand nu wel doorgang vindt, mede doordat een van de initiatiefneemsters de directie met een wervende presentatie ondersteund door een beleidsnota weet te overtuigen van het belang van een experiment (en dus middelen): cijfers en trend-projecties tonen aan dat er is sprake van een "maatschappelijke behoefte" en "gat in de markt" dat niet wordt opgepakt door andere instellingen in de regio (ibid, p. 6-10). Boeiend is hoe zij steun verwerft voor een kleinschalige aanpak (tegelijk benadrukte ze dat het geen "Groen

project" was) bij uitvoerders, en hen weet te betrekken door het opzetten en overdragen van taken aan een multidisciplinaire werkgroep (ibid, p. 11-12). We probeerden te achterhalen welke betekenissen werkgroepleden verlenen aan het project, en hoe zij worstelen om hun ideeën te concretiseren (ibid, p. 14-24), welke betekenis het project krijgt in de interactie tussen de deelnemers en de werkbegeleidster (ibid, p. 25-30), hoe werkgroepleden vervolgens bij "interne klanten en verwijzers" aannemelijk maken dat dit project zich onderscheidt van de gebruikelijke arbeidstherapie en toegevoegde waarde heeft (ibid, p. 31-34), en hoe een min of meer toevallig ontstane samenwerking met een Regionale instelling ambulante geestelijke gezondheidszorg (Riagg) de toekomst van het project verder zal bepalen (ibid, p. 35-40). Dit is het verhaal verteld vanuit een managers-perspectief: welke metaforen en slogans brengen werelden bij elkaar, en maken bondgenoten?

Er zijn ook andere verhalen te vertellen. Bijvoorbeeld het verhaal vanuit het perspectief van degenen die er privé onder lijden dat hun perspectieven en stemmen niet of nauwelijks worden belicht. Door deze niet dominante betekenissen samen te vatten in een aantal pakkende metaforen wordt ook hun perspectief ingebracht. Naar voren komt dat werkgroepleden het project niet zozeer ervoeren als een 'paradepaardje' of creatief 'avontuur', maar als een zware 'klus' waar veel werk en inspanningen voor verzet moeten worden en waar anderen 'de sier mee maken'. Voor weer anderen is het vooral een onzekere 'zoek- of overlevingstocht' waar 'met vallen en opstaan' en onder enorme tijdsdruk wordt gewerkt aan iets nieuws. Aanvankelijk hebben medewerkers het idee dat de betekenissen die zij verlenen niet voldoende worden erkend. Ze voelen zich gepasseerd, maar verzwijgen dit. Pas later delen zij hun gevoelens openlijk met anderen (ibid, p. 15; p. 21-22; p. 35). Onderdeel van het verhaal van professionals zijn ook de betekenissen rond de methodiek-ontwikkeling voor de arbeidsexploratie door de psychologen, ergotherapeuten en maatschappelijk werkers. Ofschoon methodiek-ontwikkeling kansen biedt om het in deze context vaak als vanzelfsprekend beschouwde werk van ergotherapeuten en maatschappelijk werkers te professionaliseren (de kwaliteit verhogen en het beroep van meer status voorzien), dreigt met het in detail zichtbaar maken van activiteiten eveneens de controle toe en de autonomie af te nemen. Voorts bestaat er een spanning tussen de wens tot standaardisatie en het 'op maat' werken (Abma en Ritterbeeks, 5 april, 1996).

Een derde verhaal. De betekenissen welke de deelnemers verlenen aan het project. Deze zijn vrij uitvoerig beschreven en ze nemen een prominente plaats in. Zo is in het begin een hoofdstuk opgenomen dat is opgebouwd rond een serie mini-verhalen en bijna aan het einde vindt de lezer een hoofdstuk over 'De groene wereld van de deelnemers en hun begeleiding'. Terwijl in dit laatstgenoemde hoofdstuk de interactie tussen de deelnemers en hun begeleiding tijdens het werken in de groenvoorziening centraal staat, worden in het eerdere hoofdstuk de ambivalente ervaringen belicht vanuit het perspectief van Zef en Trees, Peter, Arthur, Marcel en Jet. Zef en Trees zijn een man en een vrouw van middelbare leeftijd. Als een hecht team toveren zij een wat verwaarloosde 'boetiek' om tot een goedlopende 'marktkraam' en plaatselijke 'ontmoetingsplaats'. Al improviserend - er zijn weinig middelen voorhanden - creëren ze

een bijzondere plek, waaraan ze zich gaan hechten. De boetiek is voor hen veel meer dan een 'oefenplek', zoals voor de therapeuten. De tragiek is dat zij hun geliefde plek moeten verlaten in het kader van de 'doorstroming'. Een paar fragmenten uit dit mini-verhaal over Zef en Trees ter illustratie (Abma en Ritterbeeks, 5 april, 1996, p. 9-14):

"We zagen wel iets in de 'boetiek'. Die lag er al zo lang verwaardeloosd bij dat er nodig iets mee moest gaan gebeuren. Toen Henk, een van de begeleiders, ons voorstelde om samen de boetiek op te gaan knappen, hebben we natuurlijk meteen 'ja' gezegd." Het zou een mooie 'oefenplek' kunnen zijn voor de deelnemers aan het project arbeidsexploratie en -rehabilitatie. De boetiek 'oude stijl' werd leeggemaakt en opgeruimd en onderging, weliswaar met minimale middelen, eind januari daadwerkelijk een transformatie in de handen van de medewerkers van Tuin & Kas. De muren kregen een verfje, oud meubilair werd vervangen, de etalage werd vrolijk aangekleed en de producten kregen een mooie plaats. Op 20 maart werd de boetiek feestelijk geopend. De 'winkelstraat' die de ontmoetingsruimte met de woonflat verbindt, 'leeft' vanaf dat moment weer ...

In overleg met de begeleiders hebben Zef en Trees ervoor gekozen om zich met name op de bewoners van Welterhof te richten. Die hebben weinig geld te besteden en kunnen de artikelen die elders tegen vaak hoge prijzen verkocht worden niet betalen. Zef en Trees willen daarom geen dure spullen verkopen; de prijzen van de meeste producten variëren tussen de f2,50 en f5,00. En volgens Zef slaat deze aanpak goed aan: "Ik merk dat de mensen die langslipen aangetrokken worden door de aantrekkelijk opgestelde spullen. Sommige bewoners willen alleen maar een praatje met ons maken, en dat kan. Maar als ze willen kunnen ze bij ons voor weinig geld een leuk kadoetje of zo kopen." Zef is de leus "op de markt is je gulden een daalder waard" op het lijf geschreven. Voor hem heeft de boetiek de betekenis van een 'marktkraam'.

Zef en Trees steken al hun tijd en energie in de boetiek. Het liefst zijn ze er dag en nacht mee bezig. Werken in de boetiek geeft weer betekenis en vreugde aan hun leven. Ze zijn er graag en vinden het werk zinvol, leuk en afwisselend. Het is ook leerzaam: "Je kunt hier ontdekken waar je mogelijkheden liggen en veel leren, zoals verkopen, bloemstukken maken, de etalage veranderen en steeds weer aanpassen aan een thema, spullen inkopen, met geld omgaan en begrotingen maken, een praatje maken met de mensen en dat vind ik zeer belangrijk", vertelt Trees. Ze heeft vroeger een café gehad en het contact met mensen in de boetiek vindt ze erg prettig. "Thuis zit ik alleen maar te piekeren."

De vaste begeleider van Tuin & Kas heeft vanaf de start met haar afgesproken dat de boetiek een 'tijdelijke werkplek' is en een termijn met haar gepland. ... Nu de oefentermijn bijna voorbij is, merkt ze dat ze eigenlijk niet weg wil. "Waarom, zo vraagt ze zich af, "kan ik hier niet gewoon blijven werken?" ... Het loslaten van de boetiek of het "onthechten" zoals de begeleider het noemt, is onderwerp van gesprek tussen Trees en de begeleider. Ze voelt zich niet begrepen. Na de zomer kan Trees het allemaal niet meer aan. Ze wordt weer opgenomen. Dan wordt een vervolgplan aan Trees voorgelegd. Om de "onthechting" te bevorderen wordt afgesproken dat Trees niet terug naar de boetiek gaat, maar binnen Tuin & Kas langzaam weer gaat opbouwen. Op dat moment

is de "wond" nog niet geheeld ... Het is pijnlijk voor haar om te zien dat een andere deelnemer tijdens haar afwezigheid "haar" plaats heeft ingenomen. De voorstellen om binnen de afdeling Tuin & Kas als gastvrouw te gaan werken ter voorbereiding op haar vrijwilligersplek in de "Botanische Tuin" wijst ze af. Als ze niet terug kan naar de boetiek, gaat ze zelf wel op zoek naar een andere vrijwilligersplaats binnen Welterhof.

Ook met Zef heeft de begeleider afgesproken dat de boetiek een oefenplek is en een "streefdatum" gepland waarop Zef zijn plek zal verruilen voor een werkplek buiten Welterhof. Nu de datum nadert, vindt hij het moeilijk om informatie te gaan vragen bij de Vrijwilligerscentrale. Diep in zijn hart hoeft het voor hem ook niet zo nodig, want eigenlijk heeft hij in de boetiek van Welterhof zijn plekje gevonden. "Buiten in de maatschappij is het heel anders", vindt Zef, "daar zijn de mensen veel harder voor elkaar. Hier hoef ik niets uit te leggen, hier begrijpen ze je en mag het eens een dag wat minder goed met je gaan." Na vele gesprekken tussen Zef, de begeleider en de behandelaar wordt een nieuwe datum geprikt. Zef ziet dat hij toch moet zoeken naar andere mogelijkheden en vindt zelf een vrijwilligersplaats bij het 'sociaal program' van Welterhof.

In het onderzoeksverslag wordt de aandacht niet gericht op individuen of helden, maar op het collectief. De titel verwijst daar ook naar: Al doende zoeken we de weg ... Dit in contrast met verhalen die het individu centraal stellen. Dit laatste resulteert in heroïsche verslagen, en overaccentueert de importantie van een enkele persoon. Alsof het succes dan wel falen van een beleid is te wijten aan de capaciteiten van een enkel, autonoom en rationeel individu. De decentrerende van het subject, betekent niet dat mensen geheel afwezig zijn. Als lezer tref ik geen diepgaande karakterbeschrijvingen aan. Zo blijft de veelheid en onbepaaldheid van mensen in tact. Mensen behouden hun raadselachtigheid. De lezer krijgt geen inzicht in hun binnenste of diepste ervaringen, emoties en intenties; er wordt slechts geraakt aan de oppervlakte. Hierdoor wordt niet de illusie gewekt dat de ander direct en volledig toegankelijk is. Eerder wordt gesuggereerd dat de onderzoeker de gevoelens en intenties van de ander nooit werkelijk kan doorgronden.

De personen die ten tonele worden gevoerd, zijn bovendien allen 'gefragmenteerd'. Zo wordt de opdrachtgever gepresenteerd als iemand met meerdere gezichten. Het is een hoogopgeleide, succesvolle, jonge, vrouwelijke manager. Zoals een kameleon past zij zich razend snel aan verschillende situaties aan. In de directiekamer speelt zij met metaforen en cijfers, en projecteert zij een toekomstvisie. Op de wandelgangen spreekt zij de taal van haar medewerkers, en grapt zij met patiënten. Verder maakt de lezer kennis met een jonge vrouwelijke werkzoekende die tijdelijk als onderzoeker werkt. In het bijzijn van haar werkgever en collega-onderzoeker gedraagt zij zich loyaal, en denkt zij enthousiast mee. In haar dagboek toont zij zich boos en verongelijkt over haar onzekere positie. En dan zijn er de gespleten en gekwelde deelnemers. Neem de mannelijke puber die zich herkent in een geel-blauw vlak (Abma en Ritterbeeks, oktober, 1995, p. 28). Bij de werkbegeleidster is hij vol van twijfels over zijn praktische vaardigheden, en vraagt hij continu om

bevestiging. In een gesprek met een onderzoeker vertelt hij zich af en toe 'als een kind' behandeld te voelen. De beelden van deze 'gefragmenteerde' mensen suggereren dat er een geleidelijke overgang is van de ene 'gefragmenteerdheid' naar de andere. Ze zijn onherleidbaar in hun verschillen; ze vergelijken ten opzichte van elkaar, en schuiven over elkaar heen, maar lossen daarin nooit op. Er is sprake van een accumulatie van verschillen.

Samenvattend geldt dat beleid wordt voorgesteld als een discursieve praktijk. In het besproken onderzoeksverslag is veel aandacht besteed aan de wijze waarop verschillen in waarden en belangen doorwerken in processen van betekenisverlening. Eventuele spanningen, onenigheid en conflicten die daaruit kunnen voortvloeien worden niet weggepoetst. Dit neemt niet weg dat er ook allianties worden gesloten, vriendschappen opbloeien, zoals het ontroerende duo in de 'boetiek'. Verschillen kunnen samen ook een 'kleurenwaaier' vormen, zoals een van de initiatiefneemsters het eens beeldend verwoordde.

Impressionistische beschrijvingen

"Op 17 juni 1994, een stralende warme zomerdag kwam ze weer eens naar Heerlen en nam de bus naar Psychiatrisch Centrum Welterhof. Het was zo'n twee jaar geleden dat zij daar het laatst was geweest. Ze stapte aan de bushalte uit en daar lag Welterhof te midden van een grote groene grasvlakte tussen de bomen; een groot gebouw met een woonflat die boven de bomen uittorent en plaats biedt aan zo'n 377 klinische patiënten en ruim 550 medewerkers telt. Het lag er zo rustig bij. Nou ja rustig? Een patiënt die de rust opzoekt kan deze hier wel vinden. Maar als iemand hier nog nooit is geweest kan het terrein, door de afgelegen ligging en parkachtige beplanting daarentegen ook een saaie en wat mistroostige indruk wekken. Voor menig hovenier of tuinder biedt dit terrein nog tal van mogelijkheden om het een gezellige aanblik te geven door bloemenperken aan te leggen of knusse zithoekjes te creëren. Voor de één een rustgevende plek, voor de ander een afgelegen en saaie plaats en voor weer een ander een plek om zijn creativiteit op los te laten." (ibid, p. 4)

Zo begint het onderzoeksverslag. De fijnmazige impressie van het psychiatrisch centrum roept onmiddellijk een visueel beeld op bij mij als lezer. Door de aanduidingen van de tijd, plaats en personen weet ik onmiddellijk dat hier een verhaal wordt gepresenteerd. Naast de datum wordt de lezer door de aanduiding van het jaargetijde in kennis gesteld van de beleefde tijd: het is een stralende en warme zomerse dag. Ook de lokatie wordt niet vanuit een extern perspectief beschreven, maar zoals de verteller het ervaart na er twee jaar niet te zijn geweest. Ze beschrijft de dingen die ze om zich heen ziet met de nauwkeurigheid van een schilder en de betrokkenheid van een vriendin:

"Het was meteen al weer vertrouwd. Zij kende de weg nog. Zo op het eerste oog leek er weinig veranderd te zijn. Toen ze de hoofdingang betrad viel het haar meteen op dat de verbouwing van de ontmoetingshal inmiddels was voltooid. Het zag er veel frisser en moderner uit. De zachte

kleuren en het nieuwe meubilair zorgden voor een gezellige binnenkomst. Welterhof leek een facelift te zijn ondergaan, althans de ingang, want al snel bleek dat de woonafdelingen er nog even "vergeeld" uitzagen als een paar jaar geleden. Hoe kon iemand daar ooit opknappen van een depressie vroeg ze zich verbaasd af." (ibid, p. 4)

Het onderstaande fragment brengt relaties en interacties tot leven. Het betreft een situatie waarin enkele werkgroepleden, die tijdelijk een coalitie hebben gesloten, een werkconferentie aangrijpen om openlijk hun verontwaardiging kenbaar te maken over wijze waarop met hun belangen wordt omgegaan:

"Drie werkgroepleden willen eerst de aanwezigen 'iets meedelen.' Zij zijn het niet eens met de rol die de psycholoog in de intake krijgt toebedeeld ... Dit zou ten koste gaan van de inbreng van de ergotherapeute ... Ze zijn ontevreden over de gang van zaken. Het komt op hen over alsof bepaalde voorstellen en afspraken al bij voorbaat vastliggen als gevolg van een 'verborgen agenda' en dat de werkgroep daarover niet meer kan meebeslissen ... " (ibid, p. 35)

De impressie van de gespannen sfeer waarin de werkconferentie van start gaat, maakt mij als lezer tot deelgenoot; het is alsof ik er zelf (opnieuw) bij ben, en (opnieuw) beleef wat er zich daar op dat moment afspeelde.

Impressionistische beschrijvingen kenmerken zich door de gefragmenteerde kennis - "een blik hier, een stem daar, een glimp van een half verborgen object." (van Maanen, 1988, p. 104) Het publiek weet voorafgaand niet hoe de dingen zich zullen ontwikkelen, welke zaken betekenisvol zijn en welke niet. Door kleine details in de beschrijving op te nemen, dragen de onderzoekers als zaakwaarnemers hun ervaringen op de lezer over. Het voldoet niet om ideaaltypes te schetsen. Een impressionistische beschrijving vraagt om namen, gezichten, motieven, en acties. Ongewone formuleringen, bloemrijk taalgebruik, verfrissende vergelijkingen, intellectuele en emotionele prikkelingen, snelle en onverwachte wendingen houden lezers alert en geboeid. Met de stille afgunst van 'grand theories' en de omarming van het particuliere, contextuele en ongebruikelijke, protesteren impressionistische beschrijvingen tegen de saaiheid van veel gepubliceerde onderzoeksrapporten.

Verteltrant

"Misschien is het voorleggen van ... een goed voorstel? Deze vragenlijst zou ..." (ibid, p. 29)

In ons onderzoeksverslag wordt niet een wetenschappelijke of argumentatieve redeneertrant, maar een verteltrant gevolgd. Het gaat er niet om te 'constateren', te 'bewijzen', of te 'bevestigen', maar om te laten zien wat 'kan', om mensen te 'verrassen', om reflectie te stimuleren, vragen op te roepen en ruimte te laten voor andere interpretaties. Bovenstaande citaat laat zien dat het plaatsen van een vraagteken een manier is om ook lezers aan het denken te zetten. Ook het weglaten van lidwoorden en

het gebruiken van woorden als 'misschien' laat ruimte voor meerdere interpretaties. Werkwoorden als 'zouden' en 'kunnen' laten ruimte aan de lezers om zelf conclusies te trekken.

Responsivisten pleiten voor het schrijven in de 'natuurlijke' taal van de setting. Het mooie hiervan is dat alledaags woordgebruik altijd tegelijkertijd ook iets anders zegt dan er feitelijk wordt gezegd of bedoeld. Retoriek is altijd onderdeel van het spreken in een natuurlijke taal. Neem het volgende fragment waarin een van de onderzoekers zich bezint op haar onervarenheid met de onderzoeksbenadering:

"Ze moet haar draai nog vinden in deze nieuwe aanpak, is nog zoekende maar wordt hierin steeds lossier." (ibid, p. 21)

De gebruikte woorden roepen bij mij als lezer veel meer op dan als er had gestaan 'ze moet leren'. 'Haar draai vinden in' verwijst naar het zich eigen maken van een benadering door intense worsteling. Het beeld dat mij als lezer voor ogen komt is dat van iemand die woelend in bed ligt, en zich voor de zoveelste keer omdraait. 'Zoeken' verwijst naar het tastende, verkennende karakter van het vinden van een eigen weg in een onbekende materie. En 'lossier worden' roept het beeld op van iemand die zich voorzichtig ontdoet van een keurslijf, van de banden die de vrijheid en creativiteit inperken. We zien iemand voor ons die zich van een houterige marionet ontpopt tot een zwierige danseres.

Ironie, overdrijvingen en understatementen worden in de tekst niet geschuwd. Proef de milde ironische ondertoon in het citaat over de grote idealen:

"Samenwerking', 'sociale integratie', 'flexibiliteit', 'werk op maat'; mooie welluidende voornemens en belangrijke uitgangspunten. Ze kon zich er wel in vinden ..." (ibid, p. 5)

Of de lichte overdrijving van het plezier waarmee een van de onderzoekers zich probeert in te werken in het thema:

"Na afloop van deze gesprekken ging het kersverse werkgroep lid enthousiast naar huis met een klapper vol literatuur over arbeidsrehabilitatie en beleidsstukken van de werkgroep. In de trein begon ze te lezen ..." (ibid, p. 4)

En niet zonder gevoel voor understatement wordt de reactie op het eerste onderzoeksvoorstel beschreven als 'verrassend' (p. 13), terwijl even later duidelijk wordt dat dit aanleiding geeft voor heftig verschil van mening.

Naast retoriek wordt in het onderzoeksverslag volop gespeeld met metaforen. Niet alleen om een droge, langdraderige tekst te verlevendigen, maar ook om abstracte concepten te visualiseren, met weinig woorden een indringend beeld te schetsen, moeilijk verwoordbare zaken uit te drukken, en om het creatieve vermogen en reflectie te stimuleren (van Twist, 1995, p. 49). Metaforen kunnen ook handig zijn om te introduceren tijdens Babylonische spraakverwarringen; ze faciliteren de communicatie

(Kensen, in Abma en Kensen, december, 1994, p. 2). Een lijstje ter illustratie (Abma en Ritterbeeks, oktober, 1995) :

- zorg als maatwerk, bewegwijzering of betutteling (p. 28, 35);
- geestelijke gezondheidszorg als naadloos circuit (p. 5);
- een boek als inspiratie, bijbel, of aanknopingspunt (p. 8);
- tijd die niet rijp is, voorbij vliegt of dringt (p. 8, 16, 27);
- aansluiting op de arbeidsmarkt als een gapende kloof (p. 9);
- therapeuten als bestuurders, rijders, of beschermers (p. 13, 25);
- activiteiten die bruisen of als een trein op gang komen (p. 14, 22);
- afdelingen als eilanden (p. 18);
- project als cultuurverandering, avontuur, paradepaardje, leerproces, overlevingstocht (p. 20, 37);
- procedures en methodieken als keurslijf, of houvast (p. 20);
- onderzoekers als kartrekkers, of proces-experts (p. 22);
- patiënten als drenkelingen, deelnemers, klanten (p. 5, 23)
- ideeën die zich als een olievlek uitspreiden, of sporen achterlaten (p. 15, 21, 34);
- afstemmen als klokken gelijk zetten (p. 36);
- managen als samen sturen (p. 37);
- evaluatie als een spiegel, of als een continue onderhandeling (p. 2, 37).
- beslissen als knopen doorhakken of groen licht geven (p. 12, 38)
- werkconferentie als katalysator van ideeën, acties en energieën (p. 40)
- toekomst als een bedreiging, kans, of droom (p. 5, 9, 28)

Zoals de eerdere bespreking van het project (als 'avontuur', 'werk' of 'zoektocht') en de boetiek (als 'winkel', 'oefenplek', 'marktkraam' of 'ontmoetingsplaats') laat zien, wordt er door actoren in de situatie vaak een machtspeel gespeeld rond metaforen. Het is daarom niet zonder betekenis dat in de titel en andere passages wordt verwezen naar een metafoor die het project informeerde:

"Een lange en onbekende weg begint met een eerste stap zo luidt een taoistisch gezegde. Die wijsheid hoeven we hen die direct betrokken zijn bij het project Arbeidsexploratie en -rehabilitatie niet te vertellen. Zij waagden een eerste stap zonder te weten waartoe de weg hen leidde. 'Al doende leren' noemen ze het. Inmiddels zijn ze al bijna een jaar bezig om die weg te plaveien. Dat gaat met vallen en opstaan." (ibid, p. 2)

Hiermee geven de onderzoekers aan dat zij zelf actief deel hebben uitgemaakt van het project. Als lezer ervaar ik het verslag niet als een feitelijke presentatie; het is een verhaal waarin de onderzoekers hun waarden, passies en verbeeldingskracht laten meespreken. Het verslag herinnert mij als lezer eraan dat (ex-)psychiatrische patiënten niet uitgesloten hoeven te worden, en dat het organiseren van een project niet noodzakelijkerwijs een moedige strijd is van een eenzame manager die vecht om bondgenoten te maken. Het kan ook voelbaar en daadwerkelijk anders. Natuurlijk, dat vergt veel inspanningen en geduld. Dit wordt niet verdoezeld, noch worden gouden bergen beloofd. Ook sluiten de onderzoekers hun ogen niet voor de effecten van de standaardisering en verzakelijking in de geestelijke gezondheidszorg. Maar in weerwil tot deze ontwikkelingen hebben ze een speciaal oog voor de kansen die de toekomst biedt, voor

het plezier, vreugde en enthousiasme waarmee mensen de dingen doen, voor de zorg en attenties en de kleine successen. Een project en evaluatie kunnen vanuit respect voor en solidariteit met anderen worden opgezet onder het motto "samen op weg, samen sturen" (ibid, p. 13) En het is mogelijk om met elkaar iets unieks te doen waar een ieder trots op is (ibid, p. 37).

De verhalen in het onderzoeksverslag zijn specifiek. Mensen hebben een gezicht en zij zijn in een concrete situatie geplaatst. Hardnekkige vooroordelen, typificaties en stereotyperingen zijn zoveel mogelijk vermeden. Anonieme vreemden krijgen een gezicht, types (klassen of categorieën) zijn teruggebracht tot personen. Deze specificiteit is een belangrijk politiek instrument. Mensen zijn geneigd om dat wat zij niet kennen te benaderen door gebruik te maken van schematische voorstellingen ('typificaties'), hoe anoniemer hoe meer objectivering plaatsvindt en hoe groter de afstand. Hoe 'vreemder' de vreemden hoe groter het gevoel van onmacht over hoe te handelen, wat te verwachten en hoe kleiner de bereidheid tot betrokkenheid (Schutz in Bauman, 1993, p. 149). We trachten de vreemde te vermijden, maar dat doet de angst en ongemakkelijkheid slechts deels afnemen. We vallen terug op bestaande categorieën om de 'ander' in te delen²³. En het grootste gevaar dat we vrezen is dat die ander ons systeem in de war schopt. Door specifiek te zijn, kunnen dialogische verhalen de politieke verbeelding stimuleren. Zij geven anderen de kans hun stem te laten horen, om hen de macht te geven om betekenissen te schrijven²⁴. De combinatie van herkenning - dit is mijn verhaal - en vreemdheid - zo had ik het nog niet bekeken - bergt mogelijkheden voor transformatie in zich²⁵.

Samenvattend: Het is geen noodzaak om lezers te overtuigen door een argumentatieve of logico-wetenschappelijke redeneertrant, we kunnen mensen aan het denken zetten en hun verbeeldingskracht stimuleren met behulp van de onverkende mogelijkheden van een 'natuurlijke' taal die ambiguïteit in tact laat en ruimte biedt voor uiteenlopende interpretaties.

Wisselende perspectivering

*"We bevinden ons in de tuin van een nieuwbouwcomplex in een provinciestad. De werkbegeleidster en de onderzoekster leggen wat gereedschap op de grond .. De deelnemers komen ook aangelopen Ze stellen zich aan elkaar voor. De onderzoekster vertelt ... twijfelt of ze hen nog meer moet informeren ...
Intussen heeft de begeleidster de schuurdeuren geopend ...*

Het werken aan de achterkant is heerlijk: een warm juni-zonnetje brandt op de rug van de onderzoekster en ze geniet. "Zalig" denkt ze bij zichzelf, "lekker om zo in de aarde te wroeten. Dit is beter dan nu in een suf saai kantoor te werken achter de pc ..." Ze wordt opeens gestoord in haar gedachten als ze de begeleidster hoort roepen:

"Hé, dit is interessant. Dat moeten jullie even zien!"

De deelnemers lopen naar haar toe. Ze staat bij een struikje.

"Weten jullie wat dit voor een plant is? Wat valt eraan op? En weet iemand hoe deze gesnoeid moet worden?"

Ze vertelt wat meer over de bewuste struik en probeert de reeds

aanwezige kennis te prikkelen bij de deelnemers. De jongen weet de Latijnse naam.

"Goed dat je die nog weet!"

Daarna laat ze zien hoe de plant gesnoeid moet worden en vertelt nog wat bijzonderheden over het kweken. De onderzoekster vindt het ook reuze interessant allemaal. Ze heeft er aardig wat van opgestoken."
(ibid, p. 27)

In bovenstaand fragment wordt de onderzoekster gepresenteerd als één van de karakters. In het voorbeeld wordt de situatie eerst aanschouwd vanuit een extern perspectief. In de eerste alinea maakt de lezer kennis met de karakters en de setting. Het externe perspectief wordt verder gerealiseerd door de commentaarstem die indirect



verslag doet van de gebeurtenissen. Tegelijk wordt een intern perspectief geschetst doordat de scene wordt beschreven door een verteller die er deel van uitmaakte. Dit wordt geïndiceerd door het gebruik van het persoonlijke voornaamwoord: *we*. Dit is een aanduiding dat de onderzoeker zelf samen met anderen de situatie beleefde; ze staat er niet buiten, maar maakt deel uit van de ploeg. Het interne perspectief wordt verder versterkt door het opnemen van een interne monoloog van de onderzoeker ("Zalig denkt ze bij zichzelf ..."). Zo wordt invulling gegeven aan het idee van gepassioneerde afstandelijkheid. Het interne perspectief en de interne monoloog creëren betrokkenheid, het externe perspectief en de commentaarstem maken een afstandelijke houding voelbaar. De onderzoeker is zowel *insider* en *outsider*. Deze wisselende perspectivering is kenmerkend voor het gehele verslag.

vrouwenfiguur uit de collectie pretty ladies van Tlatilco, klei. Ca. 1300-700 voor Christus uit Tlatilco, hoogvlakte van Mexico. Verzameling Dr. Kurt Stavenhagen, Mexico City²⁶.

Distantie wordt gecreëerd door het gebruik van titulatuur en betrokkenheid door het gebruik van voornamen (drs. Tineke A en drs. Patricia R). Afstand ontstaat eveneens door het rapporteren over de gevolgde methoden. Dit distantiërende effect wordt weer gebalanceerd door hier relatief kort en gefragmenteerd bij stil te staan. Er is bijvoorbeeld geen aparte paragraaf of hoofdstuk over de onderzoeksopzet en -uitvoering opgenomen. De geïnteresseerde lezer wordt daarvoor verwezen naar de bijlagen. Naast het onderzoeksvoorstel is een specificatie van de verzamelde documenten, geïnterviewde personen en bijgewoonde bijeenkomsten en een vragenlijst

opgenomen²⁷. Slechts zijdelings staat te lezen dat interpretaties van de interviews en de verwerking daarvan in het rapport ter herkenning is voorgelegd en besproken met individuele respondenten, en dat eind maart een wat meer formele 'member check' werd georganiseerd met de werkgroep (ibid, p. 18-). Door de geringe aandacht voor de 'juistheid' van de interpretatie wordt de indruk gewekt dat het voorleggen vooral een kwestie van beleefdheid is en een manier om betrokkenheid te creëren. Het is dus eerder een pragmatische werkwijze om mensen te vragen wat zij er zelf van vinden, dan een objectiveringsprocedure om de 'ware betekenis' te achterhalen. Dit geldt in feite ook voor het opnemen van allerlei citaten. Deze geven het verslag een authentieke uitstraling en legitimeren dat het een correcte weergave is; ze doen vermoeden dat de onderzoekers 'daadwerkelijk langdurig in de setting aanwezig zijn geweest' en 'dat iemand dit exact zo zei, en dat dit gedocumenteerd is'. Door niet te veralgemeniseren worden deze pretenties gerelativeerd. De indruk ontstaat dat de citaten eerder dienen om specificiteit aan te brengen, en een 'dialogische dynamiek' te introduceren dan als 'bewijsmateriaal' ter bevestiging of verwerping van een alomvattende hypothese (Lather, 1994, p. 111). Distantie wordt verder gerealiseerd door het gebruik, zij het zeer schaars, van wetenschappelijke literatuur (vier verwijzingen, waarvan één stageverslag, één beleidsnota en slechts twee wetenschappelijke publikaties).

In de inleiding worden de onderzoeksvragen beschreven; hiermee wordt aangegeven dat de gepresenteerde kennis verbonden is met een bepaalde (theoretische) interesse. Andere vragen, zo wordt gesuggereerd, hadden andere uitkomsten opgeleverd. Het expliciteren van vragen relativeert de pretenties van wetenschappelijk onderzoek: de kennis is niet objectief en alomvattend, maar geconstrueerd en partieel. Andere signalen die verwijzen naar de betrokkenheid zijn de in het verhaal zelf opgenomen ontboezemingen over de onbekendheid en onervarenheid, maar ook de eigenzinnigheid en standvastigheid van de onderzoekers. Deze passages imponeren mij als lezer vanwege de eerlijkheid en het zelf-inzicht wanneer deze zouden zijn opgenomen in de vorm van bijlage in een realistisch-objectief verhaal; dan bevestigen dergelijke reflecties als het ware de autoriteit van de onderzoeker. In dit geval geven de onderzoekers - die hun eigen gezag toch al hebben gerelativeerd door samen met anderen deel uit te maken van het verhaal - ermee aan dat zij als persoon niet buiten hun onderzoek staan. Zij spreken over zichzelf in de derde-persoon enkel- of meervoud, hetgeen aangeeft dat zij net zo goed als de anderen onderwerp van kritische reflectie zijn. Net als de onderzochten, leren ook de onderzoekers met vallen en opstaan. Neem de twee onderstaande fragmenten:

"De jonge onderzoeker stort zich vol overgave in het uitwerken van de interviews die op cassette worden opgenomen. Al snel blijkt dat daar heel veel tijd in gaat zitten, ze verliest zich ... Pas later dringt het tot haar door dat ze hierdoor niet zichtbaar is in de organisatie en dat ze hiermee allerlei ontwikkelingen mist ..." (ibid, p. 18)

"Misschien heeft ze zich teveel opgesteld als een proces-expert. Achteraf gezien realiseert ze zich hoe moeilijk het is om een kritische houding aan te nemen zonder te vervallen in oppositie ... In de paradoxale relatie

tussen opdrachtgever en onderzoeker is ze te veel doorgeschoten in de rol van hulpverlener ... " (ibid, p. 22)

Naast deze reflecties op het eigen handelen komen ook allerlei morele en sociaal-politieke kwesties aan de orde:

"De nieuwe onderzoeker duikt de boeken in ... Ze spreekt ook met collega-onderzoekers ... Het is voor haar een hele andere manier van onderzoek doen Niet dat zij zich daar [traditionele onderzoeksschool] altijd zo prettig in heeft gevoeld, maar dit is toch wel heel anders dan ze gewend was" (ibid, p. 16)

"De eerste interviews doen de onderzoekers samen ... Na afloop spreken ze de interviews door ... doorvragen bij 'vanzelfsprekendheden' blijkt een belangrijk aandachtspunt voor de onderzoeker." (p. 17)

"De onderzoekers worden erop attent gemaakt dat ze echter zeer zorgvuldig met deelnemers moeten omgaan ... vanwege de veranderde privacy-wetgeving. Om daaraan tegemoet te komen wordt een procedure gestart bij de ethische Toetsingscommissie Zuid-Nederland." (ibid, p. 25)

"De onderzoekers houden het niet bij één ochtend meewerken ... Ze vinden dit een goede manier om contact te leggen ... maar ze zijn nog niet tevreden. Ze willen ook met de deelnemers praten over de betekenis die het project voor hen heeft." (ibid, p. 27)

"Enthousiast laten de onderzoekers de werkgroep het resultaat zien en vertellen over hun plannen [voor een picknick met de deelnemers] ... Enkele werkgroepleden hebben bedenkingen en kijken zorgelijk. "Deze plaatjes zullen gegarandeerd dingen losmaken bij de deelnemers, en wat dan?" (ibid, p. 28)

Tevens tref ik als lezer passages aan waarin wordt beschreven hoe de onderzoekers hebben geworsteld met de soms uiteenlopende opvattingen, verwachtingen en belangen tussen hen en de opdrachtgevers. Door te schrijven welke belangen er voor de opdrachtgevers (ibid, p. 13) en voor hen zelf op het spel staan, tonen de onderzoekers hun eigen betrokkenheid:

"Ze was hartstikke blij, ze had werk! Na een aantal maanden werkloos thuiszitten had ze het gevoel "weer mee te tellen en zinvol bezig te zijn" en ze kon zich wel een beetje voorstellen wat er door (ex-)psychiatrische patiënten heengaat die reeds lange tijd uit het arbeidsproces zijn." (ibid, p. 4)

"Begin oktober 1994 vindt een kennismakingsgesprek plaats Zij [onderzoeker van de universiteit] heeft zich toegelegd op een specifieke onderzoeksbenadering ... In het kader van haar proefschrift wil zij wel een evaluatie opzetten." (ibid, p. 13)

Uit het verslag spreekt passie en betrokkenheid; als lezer neem ik kennis van de twijfels, irritaties, verlangens, scepsis, en verontwaardiging. Treffend is de bezorgdheid over de marginalisering van mensen die niet mee kunnen met de prestatie-eisen die gelden in de huidige economie van een toenemende concurrentiedruk, privatisering en teruglopend werkaanbod (ibid, p. 5). Ofschoon het hart van de onderzoekers in eerste instantie uitgaat naar patiënten, zijn niet uitsluitend met hen allianties gesloten. Er werd ook geïnvesteerd in het opbouwen van een vertrouwensrelatie met anderen, en er werden bindingen aangegaan met de opdrachtgever, managers en professionals. De lezer wordt deelgenoot gemaakt van hoe de onderzoekers probeerden om te laveren tussen deze uiteenlopende (en soms conflicterende) bindingen, verplichtingen en verwachtingen ten aanzien van de evaluatie (ibid, p. 14, 22, 38).

Afrondend kan worden gezegd dat het verslag een uitdrukking vormt van een voorzichtig bewegen tussen distantie en betrokkenheid. De autoriteit van de onderzoekers wordt in hoge mate gerelativeerd door zichzelf te presenteren als meervoudig betrokken en op zijn tijd kwetsbare personen. Er is er niet sprake van een bekentenis waar ik als lezer deelgenoot wordt van de zaken die het onderzoek verstoorden, maar van een verhaal waarin persoonlijke ervaringen integraal onderdeel vormen van het onderzoeksverslag²⁸. De onderzoekers en onderzochten staan daarmee niet gescheiden tegenover elkaar in een hiërarchische verhouding, maar interacteren met elkaar in een asymmetrische verhouding die verschillen respecteert. De dichotomie tussen subject-object en zelf-ander vervloeit wanneer het subject/zelf als een autonome eenheid haar autoriteit relateert.

Polyvocale tekst

Naast de indirecte stemmen van onderzochten, zijn vele tactieken gevolgd om anderen direct aan het woord te laten komen, zoals het gebruik van one-liners en middellange citaten (5 -10 regels). Meestal worden de citaten in het lopende verhaal van de tekst verwerkt; ze dienen zoals gezegd niet als bewijs of ter ondersteuning van een bepaald punt, maar eerder om specificiteit en dialogische dynamiek te introduceren. Een enkele keer springt een citaat er uit. Soms staat zo'n citaat op zichzelf, in andere gevallen wordt een set gepresenteerd. One-liners en korte citaten trekken veel aandacht. In een set kunnen ze verschillende aspecten van een thema belichten. Bijvoorbeeld de kritische, lastige, praktische en onverwachte vragen van medewerkers tijdens een interne informatieronde over het project (ibid, p. 31-32). Citaten in de tekst bereiden mij als lezer voor op een verschuiving, en/of belichten minder belangrijke details waardoor het betoog niet wordt afgeleid, maar er toch een herkenning optreedt. Langere citaten kunnen meer complexe zaken illustreren. Bijvoorbeeld als het gaat om de verschuivingen in de relatie tussen therapeuten en deelnemers. Een citaat daarover wordt ingeleid door de opmerking over de ontwikkeling van een andere attitude en hoe mensen daarmee worstelen:

"Dat betekent dat je als hulpverlener een andere attitude moet ontwikkelen. Iedereen geeft aan daarmee te worstelen, want hoe doe je

dat? "Hoe reageer ik op zo'n manier dat ik de mensen aan de ene kant wel een stuk veiligheid en zorg geef, maar aan de andere kant ook weer niet te veel uit handen neem en mensen toch uitgenodigd worden dingen zelf te doen? Dat is een complete houdingsverandering." (ibid, p. 19)

Dit citaat geeft aan hoe ingewikkeld het is om te balanceren tussen zorg en veiligheid enerzijds en mensen uitnodigen en stimuleren anderzijds. Naast de korte en middellange monologische citaten, zijn ook een paar stukjes directe conversatie opgenomen. Bijvoorbeeld een gesprek over de interpretatie van de onderzoeker in de werkgroep. Het fragment belicht de verschillen van inzicht tussen de werkbegeleider, arbeidstherapeut, maatschappelijk werker, secretaris en ergotherapeute (p. 19-20). Tevens zijn korte verhaaltjes opgenomen in het lopende verhaal waarin dialogen en (interne) monologen zijn verwerkt (zie bijvoorbeeld de eerder gepresenteerde fragmenten over het werken in de boetiek of de tuin). Naast de onderzoeker komen hier andere karakters direct aan het woord. Er spreken meerdere stemmen. Zo ontstaat een polyvocale tekst. Dit is simultane presentatie van twee of meerdere stemmen die samenhangen, maar toch hun relatieve onafhankelijkheid behouden (Kundera, 1986, p. 74-75). Net als in polyphonische muziek is er sprake van een gelijkheid, geen enkele stem (melodische lijn) domineert. Toch hangen de stemmen samen; ze zijn verbonden rond een thema.

Door het citeren van verschillende stemmen worden in het verslag allerlei verschillende talen, dialecten en jargons verwerkt. De lezer vindt bijvoorbeeld begrippen terug uit:

- *het moderne management*: 'nut', 'output', 'resultaten', 'interne klanten', 'taakstellende opdrachten', 'budgetten', 'communicatie', 'informatieronde', 'draagvlak' etcetera;
- *de paramedische disciplines*: 'exploratie', 'rehabilitatie', 'hospitalisatie', 'methodiek', 'naar buiten werken', 'screening', 'decompensatie', 'psychotisch worden' etcetera;
- *de unieke setting in zuid-oost Limburg*: 'klikken' (=afstemmen), allerlei specifieke afkortingen bijvoorbeeld 'de AT' (=arbeidstherapie);
- *de door onderzoekers gebruikte literatuur*: 'proces', 'betekenis', 'reflectie', 'resonantie', 'koppelingen', 'verschillen' etcetera.

De onderzoekers spreken met meerdere tongen, en tonen daarmee hun eigen gefragmenteerdheid. Eén geheel zijn betekent machtig zijn, als god zijn, onnipotent. Wanneer onderzoekers hun vastomlijnde identiteiten opgeven, verworpen zij tot gefragmenteerde en meervoudig betrokkenen. Betrokken zijnde in meerdere werelden zal een hybride subject meerdere talen en tongen spreken. H/zij is een 'polyglot' die uit de brokstukken van talen een nieuwe gespleten taal smeedt. De gepraktiseerde taal is daarom niet homogeen, maar heterogeen. Ze draagt de sporen van tijd, van betekenissen die komen en gaan. Taal is niet slechts gestratificeerd in dialecten, maar ook ingeschreven met een diversiteit van professionele jargons, genres, generaties etcetera. Deze stratificatie en diversiteit dringt steeds dieper door in de taal en zo is taal in wording. 'Heteroglossia' staat voor hybride taal. Een uniforme taal is niet gegeven,

maar vormt de uitkomst van de eenheidsvormende centripetale krachten die de centrifugale krachten in taal proberen te domineren (Bathkin, 1953/1981). In het onderzoeksverslag blijft de heteroglossia van de taal bewaard.

Luisteren, proeven, ruiken en tasten

Het eerder gepresenteerde fragment uit het mini-verhaal over het werken in de tuinen vertelt over de aanraking met de zachte modder, de zon en de warmte alsmede de frisse lucht. Daarmee verliezen het visuele en de ogen hun primaat: het proeven, ruiken, tasten en luisteren zijn de belangrijkste modaliteiten voor ervaring. Dergelijke zintuigen scheppen gevoelsmatig veel minder afstand dan de blik en het kijken, de tekst wint aan levendigheid, en is daarmee voor sommige lezers misschien te subjectief.

Discontinuïteit in tijd en plaats

In het tussentijdse verslag wordt heel precies aangegeven waar en wanneer de evaluatie plaatsvond. Op het titelblad staan de instelling (psychiatrisch centrum Welterhof), plaatsnaam (Heerlen) en datum (10 oktober 1995) vermeld. Ook in het verslag wordt steeds heel nauwkeurig het tijdstip en de locatie aangegeven. Dit kan gelezen worden als een teken dat kennis tijd- en plaatsgebonden is. Naast deze aanduidingen worden ook de beleefde tijd en ruimte op een impressionistische wijze beschreven. Neem bijvoorbeeld het eerder gepresenteerde citaat waar 17 juni wordt beschreven als de stralende en warme zomerdag waarop één van de onderzoekers opnieuw kennis maakt met de instelling. De locatie ontvouwt zich hier van binnenuit de situatie. Door mensen op te zoeken in hun eigen locatie en 'nomadisch' te zwerven tussen locaties (en daarmee het eigen centrum te decentreren), wordt respect geuit voor de "plek" van mensen (Probyn, 1990).

Het temporele perspectief ontvouwt zich evenzo van binnenuit de gebeurtenissen, niet als een lineair-chronologische stroom, maar geleid door de ervaring. Tijd is beleefde tijd, het gevoel van tijd. Wanneer werkgroepleden zeggen onder tijdsdruk te staan wordt niet gerefereerd aan kloktijd, maar aan de paniek die zij voelen: "... de tijd begint nu echt te dringen. Het is immers al bijna 1 januari! Er is nog zo weinig en er moet nog zoveel" (ibid, p. 16). Het is deze gereificeerde tijdsconceptie die mensen de vreugde van het creatieve zoeken ontnemt (ibid, p. 20). Door als onderzoekers te benadrukken dat tijd een menselijke creatie is, en deadlines dus niet vastliggen, is het mogelijk om afstand te nemen van een tijdsconceptie die verbonden is met productiviteit en discipline. Deze beleving van tijd en ruimte van binnenuit wordt versterkt doordat ik als lezer nauwelijks over voorkennis beschik; wat er gaat komen blijft een verrassing. Ik blijf als lezer geen afstandelijke toeschouwer, maar word deelgenoot.

Wanneer de voorgeschiedenis van het project wordt beschreven, wordt geen aanspraak gemaakt op volledigheid of continuïteit. Er wordt "een stukje geschiedenis" beschreven (ibid, p. 6). Er wordt hierbij niet gekeken naar wat er van het verleden geleerd kan worden, maar hoe ervaringen van toen kunnen doorwerken in het hier-en-nu (ibid, p. 8). Door de geschiedenis opnieuw te interpreteren in het licht van vandaag, verliest de historie de status van 'oorzaak' die noodzakelijk voorafging aan het effect. En

door het opnemen van vele verhalen-in-het-verhaal wordt het lineair-chronologische tijdsperspectief doorbroken, hetgeen in het eindverslag verder is versterkt door recente verhalen van deelnemers te laten voorafgaan aan de voorgeschiedenis van het project. Dit stimuleert mij als lezer om te vragen wat werkelijk en wat fictie is, en prikkelt de fantasie, creativiteit en verbeelding.

‘Schrijf’tekst

Het verslag heeft een open, verkennende stijl. De tekst eindigt niet met conclusies en aanbevelingen en er zijn slechts terloops een paar samenvattingen opgenomen, en deze hebben geen dwingend karakter door het gebruik van het werkwoord ‘kunnen’ (p. 20). Eventuele suggesties worden gepresenteerd in de vorm van vragen in de trant van “zou het handig zijn om ...” of “misschien kunnen ...” (ibid, p. 20). Hiermee wordt mij als lezer de ruimte gelaten om de tekst vanuit mijn eigen belevingen te her-schrijven. Als lezer krijg ik een actieve rol toebedeeld. De tekst wordt daarmee ook een beetje eigendom van mij als lezer; ik traceer zelf conclusies en actiepunten, in plaats die te vernemen van de onderzoekers. De verantwoordelijkheid voor ‘de’ betekenis van de tekst ligt niet bij de auteur, maar wordt opzettelijk gedeeld met de lezer²⁹.

6.5 Verhalen als heterogene netwerken

Onderzoekers zetten hun bevindingen op papier, ontdekken al schrijvend wat zij willen zeggen, trachten hun lezers te verleiden om hun rapporten te lezen, hen te overtuigen en gezag te verkrijgen. Hoe ze dit doen - welke narratieve strategie ze praktiseren - was in dit hoofdstuk onderwerp van studie. Ik heb zoveel aandacht besteed aan vorm, omdat ik ervan uit ga dat beeld en taal constitutief en generatief zijn in de constructie van kennis. De welbekende slogan *The meaning is in the message* vertolkt deze gedachte. De notie dat vorm en inhoud verbonden zijn biedt ons op de eerste plaats onverkende mogelijkheden, tegelijk zadelt deze notie ons op met verantwoordelijkheden. Schrijven en verbeelden - de macht om betekenissen toe te kennen - is een serieuze *politieke praktijk* (Braidotti, 1994). Uitgaande van de mogelijkheden en verantwoordelijkheden heb ik aan de hand van twee voorbeelden trachten te verhelderen hoe datgene wat responsivisten voor ogen staat - rijk geschakeerde gevalsbeschrijvingen - afwijkt van een conventionele realistisch-objectieve rapportage, en wat voor effect dit oproept bij de lezer. De onderlinge verschillen tussen de besproken rapporten kunnen kort worden samengevat in onderstaande contrastparen:

meta-verhaal	collage
gedrag	betekenissen
dunne beschrijvingen	impressionistische beschrijvingen
kunstmatige taal	natuurlijke taal
redeneertrant	verteltrant
extern perspectief	wisselend perspectief
monologe tekst	polyvocale tekst
de blik en het kijken	luisteren, tasten, proeven, en ruiken
lineaire-chronologische opbouw	discontinuë opbouw
leestekst	schrijftekst

Wij stelden onszelf als onderzoekers de opgave om de verhalen over het project arbeidsrehabilitatie op zo'n manier te vertellen dat deze niet een gedachteloze reproductie zouden zijn van bestaande posities en verhoudingen. Mensen begrijpen zichzelf via verhalen. Mensen leven in verhalen. Als de beschikbare verhalen beperkend en onproductief zijn voor mensen en de discursieve praktijken waar zij deel vanuit maken, wanneer zij zich opgesloten voelen in een stereotiep verhaal dat geen recht doet aan hun ervaringen, dan worden hun levensvormen en praktijken textueel gereduceerd. Wij hebben in nauwe samenwerking met de medewerkers van psychiatrisch centrum Welterhof geprobeerd om het dominante discours te interrumperen door andere verhalen te vertellen in de hoop dat deze dienen als inspiratiebron voor andere praktijken, iets in gang zetten, een onvoorziene beweging entameren. Ik heb deze narratieve strategie in navolging van de Rus Michael Bakhtin (1953/1981) 'dialogische verbeelding' genoemd.

Nu wil ik die lezers van dat verslag zelf aan het woord laten om te achterhalen

wat voor beeld een dergelijk verslag bij hen oproept. *Wat vonden zij van het verslag? Wat hadden zij eraan? en aan Wie zouden zij het willen geven?* waren de vragen die we hen stelden³⁰. Eerst geef ik het woord aan de nabij betrokkenen die samen met ons het verslag her-schreven. De opdrachtgever vond er “parels van beschrijvingen” in (ibid, p. 37). Zij geeft hiermee aan te denken in verhalen. Het liefst zou ze zelf intensief met een ieder praten over hun belevenissen, maar omdat het niet mogelijk is, heeft zij behoefte aan verhalen van mensen die zij vertrouwt. Onze impressie is haar veel waard, ook omdat ze deze verhalen kan gebruiken in de communicatie van haar voornemens naar anderen. Als leider creëert zij mythen die anderen voorzien van een context om hun ervaringen betekenis te geven. Het verslag vormde een bruikbaar uitgangspunt voor een nadere verkenning van mogelijke allianties binnen het veld van uiteenlopende betekenissen die aan het project werden verleend. Vanuit deze variëteit zocht zij naar gedeelde betekenissen. De opdrachtgever gebruikte de verhalen voorts om de aandacht van mensen te krijgen; ze hebben voor haar ‘attentie-waarde’. Het is aantrekkelijk om voort te bouwen op verhalen van mensen om hun verhaal meer ‘af’ te maken, en te verrijken met anekdotes, kortom om haar visie levendiger te kunnen brengen. Zo’n verhaal moet voldoende rijkgeschakeerd zijn zodat anderen zich erin kunnen herkennen, en tegelijk een perspectief creëren in de incoherente en wanordelijke gebeurtenissen die mensen ervaren, een verhaal dat zowel de actuele als toekomstige activiteiten een zinvolle plaats verschaft (Kensen, 1995b; Shotter, 1990). Een collage is voor managers die gevoel hebben voor *management of meaning* relevant.

Nabij betrokkenen signaleren dat het geen gepolijst verhaal is; ook de ‘trubbels’ worden besproken. Dat roept bij enkelen een lichte schaamte op en maakt dat zij moeite hebben met verdere externe verspreiding: “De vuile was hang je niet buiten”. Bij anderen overheersen gevoelens van trots: “Kijk eens waar we al zijn en wat we al hebben gedaan!” Het betekent een erkenning van het vele vaak ‘onzichtbare’ werk dat is verzet. Het verslag wordt ook ervaren als verhelderend en confronterend. Het werkt als een ‘spiegel’ die de reflectie stimuleert: “Dan lees ik over mezelf en dan denk ik: het klopt niet wat je doet. Je zegt iets anders dan je doet” (ibid, p. 38) Ik heb het leren uit verhalen wel eens vergeleken met het leren van vrienden (Abma, 1995a). Vrienden vertellen ‘geschikte’ verhalen die ons iets doen vanwege hun specificiteit. We ervaren dat het verhaal ons aangaat. Deze verhalen houden ons een spiegel voor, waardoor we onszelf anders gaan zien. Ze helpen ons om dingen helderder en/of in een ander licht te zien, en om zaken die we vergeten waren of waarvoor we blinde vlekken hadden ontwikkeld te ontdekken. Daar verhalen aansluiten bij persoonlijke ervaringen van mensen, zijn zij bereid om er iets mee te doen. Praktijkontwikkeling en -verandering ontstaan namelijk niet in de eerste plaats door het rationeel aanwenden van betere informatie of beter inzicht, maar zijn geworteld in veranderingen op een meer basaal niveau: iemand verandert door *nieuwe ervaringen* toe te voegen aan bestaande. Pas wanneer iets als problematisch wordt ervaren is iemand bereid om tot een herdefiniëring van problemen en mogelijke oplossingen te komen. Actieve participatie in het destilleren van actiepunten vormt eveneens een gunstige voorwaarde voor verandering.

Op minder nabij betrokkenen die hechten aan coherentie en een zakelijke overdracht van informatie, komt het verslag over als een 'informatieve' en 'nuttige', maar wat 'omstandige' tekst. "Ik moet teveel doen om de essentiële informatie te krijgen", zo luidt een reactie van zo'n lezer. Zij of hij wenst zaken gecomprimeerd en samengevat te zien op 2 à 3 A4-tjes. Sommigen twijfelen "of dit onder de noemer "wetenschappelijk onderzoek" moet vallen." Er wordt immers niet op een afstandelijke toon gesproken. Anderen zullen een dergelijke vorm juist prijzen vanwege de herkenbaarheid en levendigheid ("Leest als een roman, ik vergat er bijna de trein door"), of zelfs vragen om meer verbeelding ("Laat zien die onrust en onzekerheid!"). Deze lezers genieten van de verrassende stijl. Wat betreft de praktische bruikbaarheid, zullen diegenen die eraan hechten om te veralgemeniseren "combinaties met theorieën willen maken om een breder beeld van de totale ontwikkeling te krijgen". Voor hen is de gevalsbeschrijving een verkenning die nuttig is in zoverre zij als bron dient voor verdere generalisatie. Anderen vinden het geval op zichzelf interessant, willen er lering uit trekken, en zien het als een "voorbeeld bij het ontwikkelen" van soortgelijke projecten. Er is voldoende ruimte voor uiteenlopende interpretaties. Het verslag is volgens de lezers geschikt voor velen. In dit specifieke geval worden genoemd:

therapeuten;

patiënten;

bewonersraden;

instituten als Welterhof;

onderzoekers;

verpleegkundigen;

psychiaters;

managers;

studenten;

familie en vrienden;

verzekeraars;

werkgevers.

Het verhaal vormt zo een heterogeen netwerk; een bonte, bijna carnavaleske verzameling van actieve lezers die zich onze verhalen eigen maken, ze verder vertellen en daarmee herschrijven.

Noten

- 1 In hoofdstuk 2 is naar voren gebracht dat dit een betwiste zaak is. De overtuiging genereert binnen een conventionele wetenschapsopvatting een spanning die zich voortzet in debatten waarin de *l'art pour l'art* en toegepaste kunde tegenover elkaar staan en de laatste in haar strijd voor haar emancipatie naar voren brengt dat bruikbaar onderzoek niet per definitie ondeugdelijk of gemakkelijk onderzoek is.
- 2 Dramatische vormen zoals toneel of dans worden buiten beschouwing gelaten vanwege een gebrek aan ervaring mijnerzijds. Deze vormen kunnen echter zeer effectief zijn, omdat ze voor uiteenlopende publieksgroepen begrijpelijk zijn en omdat ze andere reacties oproepen dan verhalen en poëzie (zie: van Dijk en van Soomeren in Abma en Kensen, december, 1994, p. 38-39; Richardson, 1993).
- 3 Er zijn ook auteurs die de narratieve en/of retorische strategieën van anderen bestuderen. S. Toulmin (1990) neemt een hernieuwde belangstelling waar voor onderwerpen die tot het terrein van de retorica behoren (p. 256). Met de belangstelling voor praktische kennis neemt ook de belangstelling voor verhalen toe. Henk Wagenaar (1995) heeft bijvoorbeeld onderzoek gedaan naar de betekenis van verhalen voor maatschappelijk werkers in een psychiatrische instelling. Hij beargumenteert dat professionals door het vertellen van verhalen - die ruimte bieden aan ambiguïteit - morele dilemma's hanteren die zij ondervinden in hun werk. Waar in de zojuist genoemde voorbeelden de auteur zelf buiten schot blijft, zijn er ook gevallen waar de auteur zich ook kritisch bezint op diens eigen strategieën. T. Watson (1995) reflecteert bijvoorbeeld in een onderzoek naar de retorische strategieën die managers volgen om paradoxen te hanteren, ook op de door hemzelf gepraktiseerde strategieën om anderen te overtuigen.
- 4 Dit is ook wat Marc van Twist (1994) heeft geprobeerd in zijn 'kunstwerk' *Verbale vernieuwing*. Uitgaande van de overtuiging dat de bestuurskunde niet alleen een instrumentele, maar ook een inspirerende functie behoort te vervullen, heeft hij gekozen voor een verhalende stijl. Zijn pleidooi voor een bestuurskunst vindt zijn uitdrukking in zijn vertelkunst. Zo begint zijn boek met het sprookjesachtige "Er was eens de bestuurskunde" (p. 11). Voorts maakt hij op meesterlijke wijze gebruik van metaforen.
- 5 Het hoofdstuk is gebaseerd op een interpretatie van rapporten door mij als lezer en niet op een onderzoek onder meerdere lezers. Dit met uitzondering van de laatste paragraaf, waarin verslag wordt gedaan van de reacties van lezers op een van de rapportages. Zie noot 30 van dit hoofdstuk.
- 6 Deze evolutionaire manier van veranderen zet Robert Stake (1986) af tegen een tweetal andere concepties over veranderingen, te weten een rationele en existentiële: de eerste is gelegen in het voorzien van betere informatie en het rationaliseren van het gebruik, de tweede betreft het verkrijgen van een diepgaander inzicht in het 'zelf' en het vinden van betere manieren van communicatie. Betere informatie wordt verwacht van wetenschappelijk onderzoek in de vorm van propositionele generalisaties. Een rationeler gebruik vereist het maken van plannen met helder gestelde doelen en tijdschema's. Het betreft hier een instrumentele conceptie van verandering door de manipulatie van causale variabelen teneinde gecodeerde doelen op efficiënte wijze te realiseren. De tweede vorm van verandering omvat zelf-reflectie door individuen en groepen in afwezigheid van beperkingen ten aanzien van expressie. Dit is een existentiële conceptie van verandering die uitgaat van de mogelijkheid van mensen om te transformeren.
- 7 Vergelijk dit met D. Schön's (1990) visie op de professionele praktijk, waarin integraal

rekening wordt gehouden met de vaardigheden die mensen in de praktijk vertonen in onzekere, complexe en unieke situaties. Bij deze epistemologie, waarin leren plaatsvindt in het handelen, staan twee zaken centraal: 'reflectie-in-actie' en 'weten-in-actie'. Weten-in-actie verwijst naar een weten hoe te handelen dat zich in het handelen zelf manifesteert. In tegenstelling tot reflectie-in-actie is dit een type weten waarover we noch voor, noch na, noch tijdens het handelen zelf gearticuleerd kunnen nadenken. Een goed voorbeeld is het herkennen van gezichten en het bewaren van evenwicht tijdens het fietsen. Reflectie-in-actie gebeurt echter wel zeker bewust, hetgeen overigens weer niet betekent dat reflectie-in-actie zo eenvoudig te verwoorden is. Deze opvatting van de professionele praktijk als een handelend leren sluit aan bij de opvatting dat beleidsevaluatie een 'praktische discipline' is.

8 Dit concept kan niet één op één vertaald worden. De term 'working' verwijst naar het speciale domein van de kennis dat relevant is voor iemands werk, en naar het tentatieve, ontwikkelende karakter ervan. 'Working knowledge' is de georganiseerde kennis die professionals spontaan en routinematig gebruiken in hun werk. Het omvat een set van overtuigingen, vooronderstellingen, belangen en ervaringen die individuen richtinggeven in hun werk. Het omvat ook wetenschappelijke kennis. Kennedy (1983) onderzocht hoe wetenschappelijke kennis en 'working knowledge' zich tot elkaar verhouden: het verwerken van (nieuwe) gegevens verloopt altijd via de interpretatie vanuit aanwezige kennis.

9 Ze kunnen volgens N. Denzin (1989) zijn gericht op verschillende zaken: micro, macro, biografisch, situationeel, relationeel, interactioneel, indringend, incompleet, oppervlakkig, puur-beschrijvend, beschrijvend-interpretatief.

10 Vergelijk dit met Paula van Lammeren, die naast het onderzoeksrapport een apart boekje samenstelde voor de familieleden en vrienden van de doelgroep van het programma dat zij evalueerde. Zie hoofdstuk 2. Ook Saskia van der Lyke volgde een dergelijke strategie in haar onderzoek naar beelden van verzorgsters in de thuiszorg aan kankerpatiënten; naast haar dissertatie is zij van plan om een boekje voor de verzorgsters te publiceren (in Abma en Kensen, december, 1994).

11 Zie voor deze verschillen eveneens hoofdstuk 3.

12 De evaluatie werd in opdracht van het psychiatrisch centrum Licht en Kracht uitgevoerd door onderzoekers verbonden aan het Andragogisch Instituut van de Rijksuniversiteit Groningen. De evaluatie werd mogelijk gemaakt dankzij een subsidie van stichting De Open Ankh, aangevuld met een financiële bijdrage van de opdrachtgever.

13 Een ideaaltipe verschilt van een karikatuur in de zin dat een ideaaltypische beschrijving tracht om de werkelijkheid op modelmatige wijze te representeren, terwijl een karikatuur op licht ironische toon spot met de werkelijkheid. Een ideaaltipe is niet bedoeld om de creativiteit te stimuleren, maar om de werkelijkheid in al haar complexiteit tot haar essentie te reduceren zonder de waarheid geweld aan te doen.

14 N. Denzin (1989) onderscheidt vier typen 'thin descriptions': 1) *everyday glosses*: zelfsprekendheden die mensen in hun alledaagse taalgebruik uiten; 2) *social science glosses*: jargon, concepten; 3) *glossed thick descriptions*: ervaringen dun beschreven, terwijl iets anders wordt gepretendeerd; 4) *typified descriptions*: typologieën en ideaal-typen (p. 87-).

15 In andere onderzoeken wordt ook vaak gesproken van 'de conclusies rechtvaardigen', wat extra krachtig is, omdat het werkwoord 'rechtvaardigen' ook nog eens een morele lading heeft.

16 L. Richardson (1993) bijvoorbeeld doet middels een rollenspel verslag van de reacties

die volgen op de voordracht van het gedicht 'Louisa May's levensverhaal', dat een rapportage is van haar onderzoeksbevindingen van het leven van ongetrouwde vrouwen. Ze vertelt dat haar bevindingen door sommige collega's onder meer niet serieus worden genomen vanwege de dichtvorm. Anderen herkennen zich juist in het gedicht.

17 M. Nussbaum (1990) stelt in *Love's knowledge* dat deze scheiding teruggaat naar de klassieke strijd tussen Plato en Aristoteles. Waar Plato zocht naar een onthecht goddelijk leven en een leer, een kunde, een techne om tragische situaties te bemeesteren, benadrukte Aristoteles dat het geluk altijd kwetsbaar is en dat ethiek zich niet laat meten en wegen. Aristoteles zocht zijn heil niet bij de Goden, maar ging te rade bij mensen die gevangen zitten in dilemma's. Deze uiteenlopende wereldbeelden maakten dat Plato en Aristoteles fundamenteel verschilden over de rol die literatuur zou kunnen spelen in het vinden van een antwoord op de vraag 'Hoe te leven'. Waar Plato fel tegenstander was van poëzie, pleitte Aristoteles voor een verruiming van middelen en receptiviteit. In navolging van Aristoteles' ethiek propageert Nussbaum om de zintuigen te laten meespreken om nuances te erkennen. We moeten ons open stellen, gevoelig tonen en ontvankelijk zijn. Poëzie en literatuur kunnen daarbij helpen door de morele en politieke verbeelding stimuleren.

18 Net als in vele populaire autobiografieën neemt de auteur de rol aan van een wijze vaderlijke figuur die zich richt tot de lezer als zoon of nicht. Het principe van de autobiografische relatie is die van de expert die zich wendt tot de onervaren beginnening, oudere tot jongere, meester tot leerling, of machtige tot machteloze. De nadruk wordt gelegd op het succes of falen, en met name hoe dat eerste te bereiken en het tweede te voorkomen. De auteur wordt dikwijls erkend om diens prestaties. De auteur maakt een held(in) van zich of haar zelf (Gergen en Gergen, 1993, p. 193-194).

19 Het visuele is bij uitstek de metafoor waarin kennisverwerving in een conventionele wetenschapsopvatting wordt begrepen. Denk aan 'het oplichten van de sluler' en het 'blind' en dubbelblind' toetsen.

20 Dergelijke evaluaties hebben in principe geen einde; het proces van betekenisgeving en interpretatie is immers een doorgaand proces; er is geen finale interpretatie. In dit geval werd op grond van praktische overwegingen besloten om de externe evaluatie na een jaar te beëindigen. Dit was een min of meer 'natuurlijk' breekpunt. Samen met de werkgroep dachten we als onderzoekers mee over de wijze waarop de evaluatie na afloop van dit jaar kon worden voortgezet. Naast de continue reflectie op de kwaliteit van de dienstverlening en de tussentijdse bezinning op het project tijdens de werkconferenties werd besloten om een elk jaar af te sluiten met een jaarverslag in de vorm van een soort collage van fragmenten.

21 Al in de jaren vijftig riep de Duitser Wolf Vostell de straat uit tot zijn podium en expositieruimte en organiseerde happenings. In 1954 ontwikkelde hij de zogenaamde *décollage*-techniek: reclameborden met afgescheurde restanten van politieke en commerciële posters vertolkten voor hem de verscheurdheid van het nieuwe wereldbeeld. 'Auto-ongeluk' is een combinatie van *décollage* en happening. In de collage van reportagefoto's - soldaten, militaire laarzen, autowrakken en toevallige passanten - zijn echte haren en stukken autoband verwerkt. Het beeld van een ongeluk op straat is nauwelijks te onderscheiden van een gewapend politioptreden. Een ongeluk is niet alleen een alledaagse gebeurtenis, maar ook een sociaal-politiek proces dat personen uit verschillende werelden bij elkaar brengt.

22 Voorbeelden van verhalende genres zijn korte verhalen, reportages, gedichten, essays, fabels en anekdotes.

23 Wat de constructie van de 'Ander', de 'buitenstaander', de 'vreemdeling' verbindt is

de dubbelzinnigheid (Bauman, 1993, p. 162; Kristeva, 1988/1991; Haraway, 1994). Er is altijd een mengeling van erotiek en aantrekkingskracht enerzijds en afgunst anderzijds ten opzichte van de Ander.

24 D. Haraway (1994) benadrukt dat taalonderwijs en kunnen schrijven een zeer speciale betekenis heeft voor 'gekoloniseerde groepen'. Juist, omdat het schrift zo cruciaal is in de westerse mythe van onderscheid tussen orale en schriftelijke culturen, tussen primitieve en beschaafde mentaliteiten en, meer recent, in de uitholling ervan hebben deze niet bevoorrechte groepen altijd groot belang gehecht aan de politiek van schrijven. Debatten over de betekenissen van het schrijven, zijn dus een belangrijke vorm van politieke strijd. Het politieke belang van het schrijven is terug te vinden in de poëzie en proza van Amerikaanse gekleurde vrouwen. Deze gaan herhaaldelijk over het schrijven zelf, over toegang krijgen tot de macht om betekenis te geven. In hun poging om anders te schrijven, verlangen sommige feministes onschuldig terug naar de heilheid van pre-schriftelijke cultuur. Haraway pleit daarentegen voor een niet-masculiene en niet onschuldige schrijfwijze (p. 135).

25 L. Richardson (1990) benadrukt dat een wat zij noemt 'collectief verhaal' - een verhaal waarbij een gemarginaliseerd individueel leven staat voor een gemarginaliseerde groep, al dan niet georganiseerd - transformatieve mogelijkheden in zich bergt. Het kan het isolement en de vervreemding die velen ervaren doorbreken, en bijdragen aan de bewustwording dat iemand niet alleen staat. Het schept emotionele verbondenheid zonder dat mensen elkaar direct kennen. Het gedeelde bewustzijn schept mogelijkheden voor sociale actie namens een collectief, en daarmee mogelijkheden voor sociale transformatie (p. 26). D. Haraway (1991/1994) wijst op de transformatieve kracht van de hervertellingen van het verhaal van de inheemse vrouw Mallinche, moeder van de mestiezen voor de constructie van Chicana-identiteiten (p. 136), Sister Outsider als voorbeeld van de hoop om als buitenstaander te overleven (p. 137), en de cyborgs in science fiction verhalen en films zoals bijvoorbeeld Rachel in *Blade Runner* en de vier genotypes in *The Female Man* om op productieve wijze invulling te geven aan het doolhof van dualismen (p. 141 e.v.).

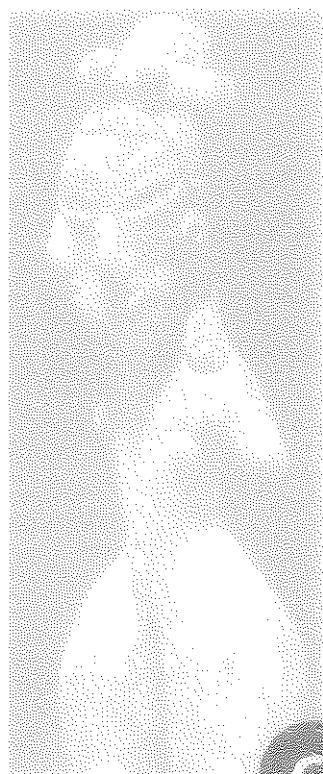
26 Of het hier gaat om godinnen der vruchtbaarheid dan wel om danseressen in dienst van sjamanen (priesters) is onzeker. Misschien heeft de kunstenaar van de hier afgebeelde vrouwenfiguur alleen de beweging van het hoofd willen vastleggen.

27 Naar voorbeeld van Sandra Kensen (maart, 1995c).

28 Een inspirerend voorbeeld is de intelligente wijze waarop S. Reinharz in *Becoming a social scientist* (1979) vertelt over de onderzoeken die haar bewust maakten van wat het betekent om onderzoeker te zijn en hoe zij hierin haar weg vindt.

29 De auteur is mijns inziens niet 'dood' zoals sommigen beweren; want hoe open de tekst ook is en hoezeer de auteur het eigen gezag ook relativeert, zij of hij blijft uiteindelijk degene die schrijft en behoudt daarmee een stukje autoriteit. Wel kunnen pogingen worden gedaan om een tekst gezamenlijk te schrijven. Door deze bijvoorbeeld in een conceptueel stadium met elkaar te bespreken, zoals we dat deden op werkconferenties.

30 Naast de reacties van nabij betrokkenen baseer ik me op een twintigtal reacties van een heterogene groep lezers die een kleine vragenlijst daaromtrent invulde. Er werden drie vragen gesteld, te weten: 1) *Wat vindt u van de voortgangsnotitie?*; 2) *Wat kunt u met de voortgangsnotitie?*; en 3) *Aan wie zou u de voortgangsnotitie geven?* De respondenten konden een serie antwoorden aan kruisen, en er was ruimte voor een vrije reactie.



DEEL



Allianties

7 Beleidsevaluatie als een waarde(n)volle praktijk

"Waar de postmoderne geest zich van bewust is, is dat er problemen zijn in het menselijke en sociale leven zonder goede oplossingen, kronkels die niet gladgestreken kunnen worden, ambivalenties die meer zijn dan linguïstische blunders die schreeuwen om gecorrigeerd te worden, twijfels die niet weggeruleerd kunnen worden, morele angsten die niet met behulp van door de rede gedicteerde recepten worden verzacht, laat staan genezen. De postmoderne geest verwacht niet langer een allesoverkoepelende, totale en ultieme formule voor een leven zonder ambiguïteit, risico's, gevaar en fouten, en verdenkt elke stem die anders belooft ... De postmoderne geest heeft zich verzoend met het idee dat de rommeligheid van de menselijke bestemming onder ons blijft." (Bauman, 1993, p. 245)

7.1 Inleiding

Deze studie is verricht vanuit de overtuiging dat beleidsevaluatie, ondanks de gesignaleerde tekortkomingen, een waarde(n)volle praktijk kan zijn, en vanuit het verlangen om de beleidsevaluatie een meer eigentijds, democratisch en ethisch gezicht te geven. Eigentijds in de zin dat het beter aansluit bij onze postmoderne conditie waarin pluraliteit het sleutelwoord vormt. Een beleidsevaluatie die niet recht kan doen aan de verschillen die mensen vandaag de dag beleven en ervaren is in mijn ogen weinig betekenisvol en kan geen praktisch bruikbare kennis leveren. Een evaluatie kan democratisch zijn in de zin dat belanghebbenden informatie krijgen, invloed kunnen uitoefenen en vanaf begin tot eind meesturen in het proces van evaluatie. Een evaluatie kan ethisch zijn door ons gevoelig te tonen voor onrechtvaardigheden en het zinloze lijden in de individuele levens van anderen, door hen niet bejegenen als objecten, maar als competente en volwaardige partners. Gezien de onbenutte potentie van beleidsevaluatie, achtte ik het relevant om te verkennen hoe de beleidsevaluatie verrijkt kan worden met noties uit het postmoderne denken. Uitgangspunt was dat het postmodernistisch gedachtengoed meer betekent dan een 'crisis', 'verlies' en 'verval' van waarden. Het belang ervan is wat mij betreft gelegen in de decentrerende van het (Carthesiaanse) subject door de aandacht te vestigen op taal, andersheid en lichamelijkheid; wij worden geschreven door discoursen en geconstitueerd door waarden, emoties en de relaties met anderen. Het postmodernisme bevestigt onze (klein)menselijkheid en eindigheid, en maakt ons bescheidener in onze ambities. Het confronteert ons met de onvermijdelijke ambiguïteit, en leert ons verschillen te koesteren in plaats van te normaliseren of te tolereren. Een postmoderne wetenschap gaat ervan uit dat kennis de uitkomst is van een sociaal-politiek proces geconstitueerd in beeld en taal en stelt onderzoekers samen met anderen als actieve 'betekenisschappers'¹ verantwoordelijk voor hun constructies.

Mijn interesse kwam tot uitdrukking in de centrale onderzoeksvraag, die luidde: *Hoe kan beleidsevaluatie worden verrijkt met postmodernistische theorieën, en welke*

implicaties heeft dit voor beleidsevaluatie? Om niet in algemeenheden te blijven hangen en abstracte noties te concretiseren en te doorleven vanuit een terrein waarin ik mij inhoudelijk thuis voel, beperkte ik mij voornamelijk tot gevallen in de zorgsector. De hoofdvraag werd in vier deelvragen uiteengelegd. Deze zijn in de voorgaande twee delen beantwoord: in deel A verkende ik dominante en onderbelichte discoursen en discursieve praktijken; in deel B behandelde ik een drietal controversen rond responsieve beleidsevaluatie. In de introductie beloofde ik de lezer de eindjes weer aan elkaar te knopen in het slothoofdstuk. Hier zal ik proberen om deze belofte in te willigen.

7.2 Discoursen en discursieve praktijken

Beleidsevaluatie is een product van het modernisme dat wortelt in de 18e eeuwse Verlichting. Probeer de praktijk van beleidsevaluatie te definiëren en vroeger of later spreek je over de rationalisering van de samenleving op basis van wetenschappelijke kennis. In weerwil tot deze grootse ambities doen zich echter tekortkomingen voor. Onderzoekers hebben deze verschillend gedefinieerd afhankelijk van het discours² - manieren van schrijven en spreken - dat zij praktiseren. In het eerste deel van deze studie zijn deze definities en de daaruit voortvloeiende antwoorden om deze tekortkomingen te ondervangen onderzocht. De verkenning toont dat het landschap van de beleidsevaluatie wordt gedomineerd door een systeem-analytisch en kritisch-theoretisch discours. Daarnaast zijn onderbelichte discoursen gesignaleerd. Ze worden hieronder kort besproken.

Dominante discoursen en praktijken

Het systeem-analytisch discours kan worden gezien als de dominante redeneervorm van dit moment. De typische vraag in deze beleidsevaluaties luidt: *Zijn de beleidsdoelen gerealiseerd en zijn de uitkomsten toe te schrijven aan het beleid?* Onderzoekers beginnen hun evaluatie met een specificatie en operationalisering van de doel-middelen-relatie, en worden hierbij geconfronteerd met het feit dat er dikwijls meerdere, soms tegenstrijdige en niet helder gespecificeerde doelen te onderkennen zijn. Een manier om hier mee om te gaan is om zelf als onderzoeker doelen te specificeren, bijvoorbeeld op basis van beleidsnota's, of om de vaak speculatieve vooronderstellingen die ten grondslag liggen aan het beleid te rationaliseren op basis van reeds getoetste sociaal-wetenschappelijke theorieën. Eventueel wordt het uitvoeringsproces gevolgd (monitoren) en beoordeeld in het licht van de plannen. Beleidsprogramma's voltrekken zich echter niet in een vacuüm, maar worden beïnvloed door sociale, politieke, en economische instituties en activiteiten. Dit wordt vooral duidelijk als het gaat om grootschalige beleidsprogramma's die moeilijk te controleren zijn, zoals de in hoofdstuk twee besproken evaluatie van de eerstelijnsgezondheidszorg in Almere laat zien, en minder als het gaat om kleinschalige beleidsprogramma's voor een specifieke doelgroep, zoals bijvoorbeeld de eveneens in hoofdstuk twee gepresenteerde evaluatie van de preventieve cursus voor eenzame weduwen illustreert. Maar zelfs daar blijkt het

moeilijk om 'harde' causale uitspraken te doen over de oorzaak van het succes of falen. Dit wordt toegeschreven aan de moeilijkheden die de onderzoekers ondervinden bij het uitvoeren van experimentele designs: zelfs een polder blijkt geen ideale 'proeftuin'. Betere methoden moeten oplossingen bieden. Maar technisch betere gegevens garanderen niet dat deze gegevens ook daadwerkelijk worden benut in de besluitvorming. Daarom worden pogingen ondernomen om de bruikbaarheid van kennis te optimaliseren door te investeren in de overdracht en communicatie van bevindingen. Toch zal niet elke onderzoeker zich aan deze in hun ogen buiten-wetenschappelijke activiteit wagen; strikt genomen behoren wetenschappers niet te interpreteren en betekenis te verlenen aan de data.

Niet in alle gevallen worden beleidsdoelen als gegeven beschouwd. Zij die werken vanuit een kritisch-theoretisch discours menen dat economische criteria - effectiviteit en efficiëntie - vaak niet adequaat zijn om beleid te beoordelen. Ze baseren zich hierbij op de principiële kritiek dat beleidsevaluatie door haar gerichtheid op de tijdige invoering van informatie in de beleidsvorming is verworden tot een technisch en analytisch procédé. Door het technocratische karakter zouden publieke discussies over beleidsbeslissingen niet langer betekenisvol zijn voor gewone burgers. Zij menen dat de vraag naar de effectiviteit en efficiëntie zou moeten worden uitgebreid met de vraag: *Zijn de beleidsdoelen en in te zetten middelen verdedigbaar uit normatief oogpunt?* Verschillende waardensystemen en rationaliteiten - naast economische ook juridische, wetenschappelijke en politieke - kunnen maatstaven leveren ter beoordeling van het beleid en tezamen een totaaloordeel genereren. Dat de oproepen voor een verbreding van de set van beoordelingscriteria tot voor kort weinig effect hebben gehad, moet volgens hen worden begrepen in het licht van de institutionele context en de op het spel staande belangen. Het normatief discours neemt deels afstand van het systeem-analytisch discours. Beleid zou gericht moeten zijn op de vorming en instandhouding van instituties in de leefwereld die dienen ter ondersteuning van de systeemwereld. Hoewel er kritiek is op de kolonisering van de leefwereld door de instrumentele rationaliteit van de systeemwereld, wordt de wetenschappelijke rationaliteit niet verlaten, maar aangevuld met criteria en maatstaven uit andere rationaliteiten.

Afgezien van deze verschillen wordt er in beide discoursen vanuit gegaan dat het doel van wetenschappelijk onderzoek is om de werkelijkheid te ontrafelen, en om door te dringen in het causale mechanisme van de werkelijkheid. De belangrijkste implicatie van deze opvattingen over wetenschap en kennis is de onderkenning dat er objectieve oplossingen zijn voor sociaal-maatschappelijke problemen en dat deze kunnen worden ontdekt door het gebruik van methoden der wetenschap. En hoewel we niet direct toegang hebben tot de werkelijkheid vanwege onze imperfecte waarnemings-instrumenten, is de werkelijkheid in principe toegankelijk en objectief kenbaar. Dit betekent dat er alles aan wordt gedaan om de indruk te vestigen dat beleidsevaluatie, ook al vindt het plaats in een politiek-geladen context, een 'rationele' en 'wetenschappelijke' onderneming is. Verondersteld wordt dat het mogelijk en essentieel is om als onderzoeker een afstandelijke, non-interactieve positie in te nemen ten opzichte van het onderzoeksobject. De epistemologie is dualistisch in de zin dat subject en object,

cognitie en emotie, feiten en waarden als homogene grootheden tegenover elkaar worden geplaatst. Verder geldt dat het subject transparant moet zijn voor zich- of haarzelf, dat wil zeggen dat het moet beschikken over een bewustzijn dat de rede kan zuiveren van de onrede. De methodologie speelt hierbij een belangrijke rol, zij reguleert namelijk zowel de vertekening aan de kant van de onderzoeker als de verstoring door het onderzoeksobject aan de andere kant. Het regulerende ideaal van objectiviteit vormt de basis voor de scepsis tegenover kwalitatieve onderzoeksmethoden. Deze kunnen daarom alleen worden getolereerd als verkenning of ter aanvulling op de kwantificerende onderzoeksmethoden. Hetzelfde geldt voor het doen van beleidsaanbevelingen. Alleen zij die belang hechten aan de benutting van gegevens zullen hiertoe overgaan. Gezien de aard van de besluitvorming in organisaties wordt erop gewezen dat gegevens vaak niet op instrumentele, maar op strategische of symbolische wijzen worden gebruikt.

Samenvattend kan worden gesteld dat het systeem-analytische discours de dominante redeneervorm is van dit moment. Problemen worden gedefinieerd in termen van een gebrekkige methode en/of geringe bruikbaarheid van gegevens. Nu nog niet maar eens, zo wordt er geredeneerd, zal het mogelijk zijn om de samenleving op grond van wetenschappelijke kennis te sturen. Dat wij sociale gedragingen niet kunnen verklaren en voorspellen is slechts een tijdelijke imperfectie, en dat wij de beschikbare kennis niet benutten is slechts een kortstondige dwaling op de weg naar perfectie: in principe zijn maatschappelijke problemen oplosbaar³. Betere methoden vormen daartoe de uitkomst.

Onderbelichte discourses en praktijken

Het is Robert Stake (1975) die er, mede geïnspireerd door de discussies in een informele groep onderwijskundig evaluatoren, geleidelijk van overtuigd raakt dat de focus van evaluatie moet worden verbreed van uitkomsten naar de interactieve processen en context. Elke onderzochte situatie moet worden beschouwd als een *uniek geval* waarin personen een centrale rol vervullen. Stake is geïnteresseerd in de acties die zij ondernemen. Zijn centrale vraag luidt: *Welke knelpunten ervaren betrokkenen in deze specifieke situatie?* Hoewel Stake onderstreept dat evaluatie meer is dan beschrijven, wenst hij zelf geen oordeel over het beleid uit te spreken. Hij ondersteunt anderen in hun oordeelsvorming door het aanreiken van verhalen die 'plaatsvervangende ervaringen' oproepen en de 'naturalistische generalisatie' bij lezers faciliteren. De responsieve benadering vloeit voort uit de wens om recht te doen aan waardenpluraliteit en om bij te dragen aan de ontwikkeling van de praktijk door een beroep op de specifieke (ervarings-)deskundigheden van betrokkenen. Op basis van empirisch onderzoek mag worden verwacht dat door uit te gaan van de vermogens en kennis van betrokkenen de kans op acceptatie van kennis wordt vergroot en de weerstand die evaluatie oproept afneemt (Greene, 1988ab). Met het praktische argument dat men niet alleen zorgvuldig moet overwegen welk soort gegevens relevant zijn, maar ook *voor wie* deze informatie is bedoeld, introduceert Stake tevens een politieke stijl. In zijn ogen is namelijk niet alleen de beleidmaker eigenaar van de informatie, maar vooral de lokale

belanghebbenden, waaronder de beleidsuitvoerders (in geval van bijvoorbeeld een onderwijsevaluatie zijn dat onderwijzers en docenten) en de doelgroepen waarvoor het beleid is bedoeld.

Egon Guba en Yvonna Lincoln interpreteren Stake's voorstel voor responsieve evaluatie als een pleidooi voor een democratische en ethische werkwijze; het begrip 'responsief' betekent voor hen dat evaluatie in samenspraak met en vanuit respect voor anderen tot stand komt. Guba en Lincoln (1989) zijn geïnteresseerd in de uiteenlopende betekenissen die verschillende belanghebbenden toekennen aan beleid. Hun centrale vraag luidt: *Welke betekenissen verlenen belanghebbenden aan het beleid?* Actieve participatie van belanghebbenden als partners (versus informatieverstrekkers) is van belang, omdat dit de reikwijdte van de evaluatie verbreedt en betrokkenheid genereert. De betekenissen - geordend naar claims, concerns en issues - van de verschillende belanghebbenden worden geïnventariseerd en in verband gebracht met de achterliggende waarden. Deze worden in een dialoog met elkaar geconfronteerd; belanghebbenden worden uitgenodigd om te reageren op elkaar, en argumenten te geven. Verschillen over het beleid en de wenselijkheid van veranderingen worden niet opgelost door louter rationele argumenten, maar door politieke onderhandeling. Uiteindelijk wordt een 'onderhandelingsagenda' met issues opgesteld en ingebracht op een onderhandelingsbijeenkomst met meerdere belanghebbenden. De evaluator treedt in deze onderhandeling op als bemiddelaar en facilitator; deze moet de voorwaarden scheppen die nodig zijn voor een open onderhandelingsproces tussen gelijkwaardige gesprekspartners. Naar verwachting wordt het proces beëindigd wanneer consensus is bereikt over onopgeloste issues of, indien dit niet mogelijk is, er overeenstemming is over een minimaal aantal betekenissen. Dus zelfs al ontstaat er geen consensus of gedeelde constructie dan nog kan de evaluatie resulteren in een verhoging van het wederzijds begrip en het zelf-inzicht en in een reconstructie in de zin dat men 'beter' is geïnformeerd in vergelijking tot voor de evaluatie.

Beleid is in de ogen van besproken auteurs geen instrument, maar een discursieve praktijk die vorm krijgt in een samenspel tussen vele actoren die handelen op grond van uiteenlopende betekenissen. Mensen zijn actieve constructors van 'de' werkelijkheid: zij interpreteren en creëren hun werkelijkheid in interactie met elkaar. Hierin spelen persoonlijke ervaringen en 'tacit knowledge' (stilzwijgende kennis) een belangrijke rol. Kennis is uitgaande van deze opvattingen de uitkomst van een sociaal-politiek onderhandelingsproces waarin de interactie tussen object en subject onvermijdelijk is. Uitgaande van beleid als een discursieve praktijk richt een responsieve evaluatie zich op het verhelderen van specifiek beleid in lokale contexten. Uitgangspunt is de constatering dat als een beleid is toegesneden op een bepaalde situatie dit nog niets zegt over de waarde ervan onder andere omstandigheden. Het succes of falen van beleid is altijd afhankelijk van lokale contexten, lokale belanghebbenden, en lokale waarden. Daar oplossingen variabel zijn en geen algemene strekkingskracht bezitten is de taak van een responsieve evaluator primair gelegen in het interpreteren van unieke situaties. Het is de lezer/gebruiker die uiteindelijk het beste kan beoordelen of kennis overdraagbaar is van de bestudeerde naar een andere

context. Er is altijd een vertaalslag nodig, een aanpassing en afstemming op de specifieke eisen van een bepaalde situatie. Niet alleen het concept van generalisatie wordt hiermee geherformuleerd, dat geldt eveneens voor het daar nauw mee verweven concept van causaliteit. Alleen patronen van elkaar wederzijds beïnvloeden de gebeurtenissen kunnen iets van de complexiteit van beleid inzichtelijk maken. Hiermee wordt indirect afstand genomen van eenvoudige manipuleerbare sturing.

Onderwijskundige evaluatoren in de Verenigde Staten definiëren tekortkomingen in beleidsevaluatie in termen van een eenzijdige management bias, geringe mogelijkheden tot participatie en een objectivering van menselijke relaties. Antwoorden worden niet gezocht in een verdere optimalisering van methoden en overdracht van kennis binnen de kaders van een positivistische wetenschap. Er wordt daarentegen gepleit voor een interpretatieve methodologie die het inzicht (in de zin van *Verstehen*) in menselijke ervaringen en betekenissen verhoogt.

Samenvatting deel A

De eerste deelvraag werd als volgt geformuleerd: *Welke uiteenlopende betekenissen worden verleend aan beleidsevaluatie en hoe worden ervaren tekortkomingen beleefd en gedefinieerd?* Op grond van mijn verkenningen kan deze deelvraag kort samengevat als volgt worden beantwoord: Binnen de dominante discoursen heeft beleidsevaluatie de betekenis van een meting of beoordeling van beleid door een evaluator als expert. De waarde van het beleid en de evaluatie worden primair beoordeeld op grond van hun instrumentele waarde. Tekortkomingen worden gedefinieerd in termen van gebrekkige methoden en communicatie van bevindingen en een eenzijdige vertekening door een te smalle set van (economische) beoordelingsmaatstaven. Binnen het onderbelichte, responsieve discours worden tekortkomingen gedefinieerd in termen van een management-bias en geringe mogelijkheid voor participatie van belanghebbende actoren. De betekenis van beleidsevaluatie heeft hier de betekenis van een intrinsieke gevalstudie ter verhoging van de perceptie en oordeelsvorming (Stake, Schwandt) of van een gezamenlijke onderhandeling om tot gedeelde constructies te komen (Guba en Lincoln, Greene, Fortuin). Verschillen tussen en binnen besproken discoursen kunnen in verband worden gebracht met meer of minder uiteenlopende visies op beleid, kennis, wetenschap en samenleving. Een in het oog springende overeenkomst tussen bovengenoemde benaderingen is dat zij de tekortkomingen trachten op te lossen binnen het raamwerk waar de beleidsevaluatie vanaf haar oorsprong is ingekaderd. Dat geldt vooral voor de systeem-analytische en kritisch-theoretische benaderingen. Deze discoursen bouwen voort op het humanistische Verlichtingsproject dat uitgaat van:

- mensen als zijnde rationele, coherente en autonome subjecten met een stabiele identiteit;
- wetenschap als leverancier van objectieve, betrouwbare en universeel toepasbare kennis;
- taal als een transparant en neutraal medium dat de werkelijkheid presenteert en dat een scherp onderscheid tussen feit en fictie mogelijk maakt;
- wetenschappelijke kennis als instrument ter rationalisering van systemen en emanciperend van mensen.

Het responsieve discours neemt hier grotendeels afstand van. Daar responsieve benaderingen goed zijn toegesneden op de pluraliteit in de hedendaagse samenleving, en zij beloften inhouden voor een democratische en ethische werkwijze is het de moeite waard dit onderbelichte discours nader te verkennen.

7.3 Controversen

In deel B werd aan de hand van een drietal controversen responsieve beleids-evaluatie nader beschouwd. De controversen hadden betrekking op: 1) de interpretatieve methoden, 2) de democratische politiek van samenspraak, en 3) de rijk-geschakeerde gevalsbeschrijvingen. Telkens zijn deze kritisch geanalyseerd en voorzien van voorstellen die zijn geïnspireerd op noties uit het postmoderne denken. In de onderstaande gedeelten ga ik met name in op mijn amenderingen en voorgestelde verrijkingen.

Voorbij methode

Responsieve benaderingen nemen net als de interpretatieve onderzoekstraditie afstand van een positivistische wetenschapsopvatting en de overtuiging dat de objectieve (natuur-)wetenschappelijke methode overdraagbaar is naar de sociale wetenschappen. Op grond van praktische, epistemologische en ethische argumenten wordt een pleidooi gehouden voor een fenomenologische benadering die inzicht geeft in beleefde ervaringen vanuit het perspectief van de deelnemers zelf. De kennis die dit oplevert is relevant voor directe belanghebbenden; omdat het ontwerp zich geleidelijk in samenspraak met de deelnemers ontwikkelt, kan tegemoet worden gekomen aan de behoefte aan context-gebonden informatie die de uniciteit van gevallen en beleefde ervaringen van mensen erkent. Beleid wordt bestudeerd in het licht van een complex van elkaar wederzijds beïnvloedende factoren, en daarmee wordt het succes of falen niet afhankelijk gemaakt van een smalle set van goed operationaliseerbare variabelen. Door ook idiosyncratische gegevens, zoals spraakmakende anekdotes en metaforen, te verzamelen wordt een context geschapen die de informatie betekenisvol maakt. De methode kan voorts flexibel inspelen op verschuivingen die zich tijdens het onderzoek voordoen. In combinatie met de participatie van hen die (ervarings)deskundig zijn en belang hebben bij de uitkomsten maakt dit een betere benutting van gegevens mogelijk. Door het streven naar 'waarheid' en 'objectiviteit' los te laten, kan een attitude worden aangenomen waarin gevoelens van empathie en consideratie ook een rol spelen. Dit zijn de beloften die responsivisten ons voorhouden.

De interpretatieve methoden zoals gepraktiseerd in een responsieve beleids-evaluatie zijn vanuit een overgedragen wetenschaps- en kennisopvatting vanwege hun vermeende subjectiviteit en geringe generaliseerbaarheid betwist. In reactie op deze kritiek is een reeks methodische strategieën, procedures en criteria ontwikkeld. Deze zijn door mij geproblematiseerd. Objectiviteitsprocedures gaan toch, zij het subtiel, weer uit van waarheid en authenticiteit. Ze zijn niet adequaat, omdat ze geen recht doen aan de constituerende rol die onze ervaringen, verwachtingen en vooringenomenheden

spelen in het interactieve proces van betekenisverlening. Emoties, ervaringen, verwachtingen en vooroordelen van de onderzoeker kunnen en mogen niet worden uitgeschakeld. Ze vormen namelijk een *mogelijkheidsvoorwaarde* voor het kennen. Een ander kritiekpunt betreft de criteria ter legitimering en beoordeling van kennis. Responsivisten claimen weliswaar ruimte voor een interpretatieve beleidsevaluatie, maar blijven zich (met uitzondering van Schwandt) beroepen op de speciale status van criteria als waarheidsarbiters voor wetenschappelijke kennis. De hiërarchie in kennisvormen blijft hiermee gehandhaafd, terwijl hier in epistemologisch opzicht geen grond voor is. Mijn grootste zorg over het zoeken naar criteria is dat dit ons gevangen houdt in een methodisch discours waarin toch weer wordt gezocht naar de ware en zekere kennis. De vraag of kennis 'waar' of 'authentiek' is, vormt echter geen relevante vraag meer wanneer men ervan uitgaat dat kennis een product is van een politiek-sociaal proces geconstitueerd in taal en beelden. Eerder gaat het om de vraag of de onderzoeker zich actief heeft ingezet om zoveel mogelijk belanghebbenden, en met name zij die 'slachtoffer' zijn, uit te nodigen en de ruimte te geven om hun stem te laten horen in het proces van betekenisverlening. De uitweg is niet gelegen in het formuleren van nieuwe reeksen criteria, maar in het accepteren van de basale onzekerheid en van het toelaten van andersheid in oordeelsvorming.

Guba en Lincoln (1989) herdefiniëren het doel van evaluatie als het bereiken van consensus. Ik heb kanttekeningen geplaatst bij de mogelijkheid en wenselijkheid om consensus te realiseren. Goede wil en bereidheid om te praten zijn niet altijd genoeg om verschillen te overbruggen. De taal vormt hierbij vaak een beperking, omdat of en hoe woorden worden geladen met betekenis niet bepaald wordt door de intentie van de spreker, maar in de interactie tussen de sprekers. Daar echter ieder zijn of haar interpretatiekader heeft, kunnen woorden op zichzelf nooit voldoende zijn om begrip te kweken. Het bereiken van een gemeenschappelijke grond is dus niet zo eenvoudig. Dikwijls is dit ook niet nodig om tot actie te kunnen overgaan. Vaak is het onderkennen van wederzijdse afhankelijkheden en belangen voldoende voor een vruchtbare alliantie (een verbintenis rond een bepaald issue die verschillen toelaat op andere issues). Voorts is het streven naar consensus of integratie dikwijls niet wenselijk. De gerichtheid op eenheid van betekenis betekent dat dynamische (versus dialectische of oppositionele) verschillen worden genegeerd. Dit is uit ethisch oogpunt problematisch; dat wat afwijkt van de dominante betekenis wordt bestempeld als anders zonder de norm zelf ter discussie te stellen, eenmaal hier is de overgang naar marginalisering gemakkelijk gemaakt. Het uitsluiten van verschillen is echter onproductief, omdat andersheid op momenten juist faciliterend kan zijn voor het doorgaande proces van betekenisgeving; zo stelt het verwisselen van rollen (de Ander opgraven in het Zelf) mensen in staat om zich te her-positioneren en om de zaak vanuit een ander perspectief te bekijken. Mensen worden uitgenodigd om het eigen territorium even te verlaten, om tijdelijk even afstand te nemen van hun rol en identiteit teneinde andersheid te introduceren die dynamiek faciliteert. Naast dit 'roteren' kan de evaluator gefixeerde betekenissen decentreren door te 'transponeren' (gebruik maken van andere media) en te 'metaforiseren' (introduceren van andere metaforen).

Het verwerpen van een realistische ontologie en dualistische epistemologie impliceert niet dat we niets kunnen weten of dat kennis waardeloos is. Kennis wordt niet verkregen vanuit een lege, abstracte, onnipotente positie, maar vanuit een bepaalde, beperkte, wisselende positie. Kennis is daarmee partieel (niet alomvattend) en gesitueerd. Explicatie en kritische reflectie op de eigen positie is de enige norm voor onderzoekers die deze visie onderschrijven. Dit houdt in dat we ons bezinnen op wie wij zijn, en wat dat betekent voor de kennis die wij construeren. Niet door het afleggen van schuldbekentenissen of door een steriele vorm van identiteitspolitiek die vaste groepsidentiteiten en categorieën bevestigt, maar door als onderzoeker per situatie een plaats te construeren die leidt tot kritische ondervraging, destabilisatie en hercodering. In concreto betekent dit dat de onderzoeker voor zichzelf nagaat waar hij of zij in eerste instantie een verbond mee wil aangaan. Ik voel mezelf bijvoorbeeld altijd meer aangetrokken tot degenen die pijn en lasten ondervinden van hun uitsluiting, zonder hun ervaringen te romantisieren. Dat zou immers slechts hun slachtofferschap bevestigen. Ik probeer hen aan te spreken op hun mogelijkheden en competenties, en daarmee te laten zien dat zij niet gefixeerd zijn in hun identiteit; in mijn relatie met bijvoorbeeld de deelnemers van het project arbeidsrehabilitatie trachtte ik te benadrukken dat patiënten niet samenvallen met hun psychiatrische ziekte, maar dat zij als persoon veel meer zijn. Mijn affiniteit met gemarginaliseerden bepaalt niet alleen of ik op een bepaalde opdracht en vraag inga, maar eveneens waar ik mijn onderzoek start, en welke betekenissen extra worden belicht. Het impliceert niet dat ik me volledig afsluit voor andere meer dominante betekenissen. Wel worden specifieke accenten en kleuringen aangebracht, gearticuleerd en voor zover mogelijk bereflecteerd.

De tweede deelvraag van deze studie luidde: *Hoe kan een evaluator interactieve processen van betekenisverlening faciliteren?* Voor zover het mogelijk is om deze vraag bondig te beantwoorden, kan worden gesteld dat ter behoud van *différance* moet worden afgezien van methoden, procedures en criteria die kennis centreren. Dit impliceert een verlaten van het bekende terrein van de epistemologie en de methodologie, en een verkenning van het onzekere terrein van de kennispolitiek. Het gaat hier niet om het vaststellen van de waarheid of authenticiteit van kennis, maar in de eerste plaats om het zoveel mogelijk openhouden van processen van betekenisgeving. Dit vraagt om behoud van dubbelzinnigheden en ambivalenties. Eventuele fixaties kunnen worden gedeconstrueerd door de introductie van andersheid. Deze openheid voor andersheid kent een ethische en esthetische inspiratie om zich te laten verrassen door dat wat zich niet laat herleiden tot het Zelf en het Zelfde. Goede ervaringen werden opgedaan met een combinatie van roteren, transponeren en metaforiseren. Wat wanneer en bij wie het beste werkt, is niet met zekerheid te zeggen. Het is op onverwachte momenten en op grond van ogenschijnlijk minieme opmerkingen of gebeurtenissen dat mensen andersheid toelaten. Ervaring leert dat een combinatie en herhaling vruchtbaar is, omdat de vorm en de momenten van persoon tot persoon verschillen. Zoals gezegd betekent de bepleite verschuiving naar een kennispolitiek een afscheid van prescriptieve methodische strategieën, procedures en criteria. Dit impliceert niet dat ons de mogelijkheid wordt ontnomen om kennis over te dragen aan

beginnend onderzoekers en studenten. Het betekent wel dat we ons moeten afvragen hoe we het methodologie-onderwijs beter kunnen afstemmen op de notie dat kennis niet procedureel, maar relationeel van aard is, en dat het doen van onderzoek dus morele en sociaal-politieke dimensies kent. Gedacht kan worden aan het vertellen van verhalen, zoals in de zijteksten van hoofdstuk vier en vijf. Verhalen zijn immers bij uitstek geschikt om plaatsvervangende ervaringen te faciliteren.

Politiek der verschillen

De inzet van responsivisten is om kennis te democratiseren om mensen (zelf)bewust te maken, en hen in staat te stellen om op grond van bewustwording zelfstandig actie te ondernemen ten behoeve van sociale transformatie. Guba en Lincoln (1989) willen dit bereiken door het organiseren van een *gezamenlijk* proces van 'onderhandeling'. Zij menen dat informatie uit evaluaties toebehoort aan hen die er belang bij hebben, ook al hebben zij er niet voor betaald. Voorbijgaan aan belanghebbenden die het beleid daadwerkelijk uitvoeren laat hun (ervarings)deskundigheid onbenut en is een teken van een gebrek aan respect en waardering voor het werk dat zij doen. Een dergelijke werkwijze mag op het eerste gezicht snel en efficiënt lijken, het niet actief betrekken van belanghebbenden verkleint de kans op draagvlak voor de bevindingen en is op de langere termijn vaak weinig productief. In de hedendaagse samenleving waarin pluraliteit een centrale plaats inneemt en gezag niet meer klakkeloos wordt geaccepteerd is het ontoereikend om uit te gaan van consensus over doelen. We worden geconfronteerd met een bonte variëteit van levensvormen en overtuigingen; representatie is niet langer gegarandeerd nu mensen niet meer zijn onder te brengen in traditionele en vaste categorieën. Mensen nemen niet genoeg met een werkwijze die niet serieus zoveel mogelijk op het spel staande waarden en belangen betreft en meeweegt. Het is op grond van deze ethische, politiek-sociale, sociaal-culturele argumenten dat evaluatie als een gezamenlijke onderhandeling wordt voorgesteld.

Een dergelijke onderhandeling begint met het identificeren van hen die een belang hebben in de evaluatie van het beleid. Dit is overigens, net als het ontwerp, een voortrollend proces; de onderzoeker weet niet op voorhand wie belanghebbend zijn. In eerste instantie zal de onderzoeker in overleg treden met de opdrachtgever, gaandeweg zullen ook anderen een inbreng krijgen in het vaststellen van wie belanghebbend zijn. Hierbij moet de onderzoeker er op attent zijn dat niet allen zich profileren als belanghebbende, bijvoorbeeld omdat zij liever onzichtbaar blijven. Speciale aandacht dient uit te gaan naar hen die 'slachtoffer' dreigen te worden, bijvoorbeeld omdat zij een deel van hun autonomie dreigen te verliezen. Guba, en vooral Lincoln tonen zich hiermee gevoelig voor de minder welgevallige kanten van uitsluiting: de pijn, lasten, ontberingen en het lijden. En ofschoon ik deze (politieke) positie onderschrijf, meen ik dat het vruchtbaarder is om in plaats van machteloosheid en passiviteit, uit te gaan van competenties en het inventieve gedrag van mensen. In dat opzicht is het gepaster om te spreken van *overlevenden*. Anders dan de termen 'slachtoffer' of 'underdog', die vooral het lijden benadrukken, geeft deze term aan dat gemarginaliseerde mensen, ondanks de

lasten en ontberingen die zij moeten doorstaan, in staat zijn om strategisch gebruik te maken van situaties. Natuurlijk, zij behoeven onze zorg en aandacht, maar ze zitten niet te wachten op ons als hun beschermers. Door anderen aan te spreken op hun competenties en hen niet voor te stellen als authentiek en onschuldig wordt een romantisering van 'gemarginaliseerden' voorkomen. De keuze om extra aandacht te geven aan overlevenden, impliceert niet dat andere belanghebbenden worden uitgesloten van deelname. Wel zal in geval van een gebrek aan tijd en/of middelen, op grond van het *relatieve belang* en in gezamenlijk overleg worden besloten welke actoren meedoen. Dit is een politieke keuze.

Meerstemmigheid heeft meer om het lijf dan louter een verkenning van uiteenlopende standpunten vertolkt door verschillende belanghebbenden. De inzet is uitdrukkelijk om een samenspraak op gang te brengen waarin partijen kennis nemen van elkaars standpunten en deze bekritisieren, corrigeren, amenderen of uitbreiden. Guba en Lincoln (1989) vergelijken dit met een onderhandelingsproces dat volgens de principes van een representatieve democratie verloopt. Om medewerking te verkrijgen zou een contract dienen te worden opgesteld. Dit biedt echter geen uitkomst. Het paradoxale is dat het streven naar solidariteit, communicatieve interactie, en dialoog zich uit haar aard niet laat sturen. Het denken in termen van een contract leidt bovendien de aandacht af van de gezamenlijke verantwoordelijkheid voor een 'open' conversatie. Respect en vertrouwen zijn daarvoor de allerbelangrijkste waarden; deze worden niet vanzelfsprekend geschonken, maar moeten worden verdiend door consistent te handelen. Door de inperking van de onderhandeling tot formele, representatieve overlegvormen (vertegenwoordiging en mandatering) wordt naar mijn oordeel onvoldoende erkend dat juist in alledaagse conversaties onderhandelingen plaatsvinden over posities en identiteiten, en sociale constructies van problemen worden uitgewisseld. Ik zou de term 'onderhandeling' liever breed willen opvatten; verwijzend naar het ontvouwen en verglijden van constructies in doorgaande interacties. Wanneer we deze processen willen faciliteren, dan kunnen we een beleids-evaluatie beter vormgeven volgens de 'ritmes' van discursieve praktijken met oog voor de micropolitiek die daar plaatsvindt. Betekenissen staan immers niet vooraf vast, maar vormen de inzet van een sociaal-politiek proces. Indien de politieke stellingname wordt onderschreven zal de onderzoeker met name onderbelichte betekenissen, en het inventieve gedrag dat nodig is om te overleven belichten.

Guba en Lincoln (1989) vergelijken hun evaluatie met een proces waar belanghebbende partijen via kritische deliberatie tot consensus komen. Hun 'hermeneutische-dialectiek' krijgt hiermee een sterk rationeel-argumentatieve inslag. In plaats van een 'debat', dat altijd resulteert in winners en verliezers, kunnen we denken in termen van een 'conversatie'. Een debat leidt tot een uitsluiting van metaforische, retorische, speelse en belichaamde aspecten van het spreken, en heeft ongelijke consequenties voor wie een stem kan laten horen op de 'academische marktplaats'. *Zijn communicatieve vaardigheden niet in sterke mate afhankelijk van hoe er in een specifieke context wordt gecommuniceerd?* Waar het mij om gaat is dat de eisen die aan de communicatie worden gesteld, het karakter krijgen van uitsluitingsprocedures. Noties

zoals kritiseerbaarheid gaan functioneren als discursieve instrumenten waarmee uitingen die niet beantwoorden aan heersende taalregimes gediskwalificeerd worden. Recht doen aan verschillen vereist een verbreding van 'gesprekscontexten'. Hierbij volstaat het niet om zelf dan wel anderen te laten optreden als spreekbuis of belangenbehartiger namens de Ander. Dit spreken voor de Ander komt meestal voort uit een zorg voor diens welzijn, maar verwordt tot macht wanneer de belangenbehartiger beter meent te weten wat goed is voor de Ander. Beslissen voor verlamt de potenties en fixeert de 'identiteit' van de Ander. Het gaat er niet om voor de Ander te spreken, maar om te luisteren. Een evaluator die de stem van de uitgesloten Ander wil betrekken in een gesprek, zal daarom altijd eerst de vraag stellen *Waar voelt die ander zich comfortabel en zeker?* Daar dit zal verschillen van persoon tot persoon, is de opgave gelegen in het opzoeken en creëren van verschillende communicatieve contexten waarin anderen zich op hun gemak voelen (en de onderzoeker soms misschien wat minder) om zelf het woord te nemen. Daarbinnen zal de onderzoeker de Ander de ruimte laten om 'nee' te zeggen, ook als dit betekent dat daarmee waardevolle informatie wordt gemist.

Ik herhaal de derde deelvraag: *Hoe kan een evaluator een open conversatie creëren waarin zij die de pijn en lasten ondervinden van hun uitsluiting zelf het woord nemen om over hun ervaringen te vertellen?* Het antwoord daarop luidt dat we de wetenschappelijke rationaliteit van kritische deliberatie moeten relativeren om ruimte te creëren voor andere gesprekscontexten waar slachtoffers/overlevenden op hun manier kunnen spreken. Voorts moeten we de hoop opgeven dat een contract garanties biedt voor een open conversatie. Vertrouwen en respect kunnen uit hun aard niet worden afgedwongen. Wel kunnen we als onderzoekers het goede voorbeeld geven door de Ander op een liefdevolle manier uit te nodigen om meer te zijn dan het zelfmedelijden en de wanhoop die zij uitstralen. Afgezien van deze accenten onderschrijf ik in grote lijnen Guba en Lincoln's inzet voor 'empowerment' en sociale transformatie. Met nadruk zeg ik nog eens dat het mij hierbij niet gaat om bevrijding en emancipatie in de klassieke zin van het woord (herstel van authentieke identiteiten en posities door de Ander te vertellen hoe en wat hij of zij moet zijn), maar om 'wordingen' die de Ander de ruimte laten om te bewegen in richtingen die onbenoemd zijn.

Dialogische verbeelding

"Een argumentatieve rationaliteit creëert winnaars en verliezers, terwijl een narratieve rationaliteit werkt door 'te illustreren in plaats van te claimen'" (van Maanen, 1988, p. 122)

Responsivisten willen hun opvattingen in hun vorm tot uitdrukking laten komen, en opteren daarom voor rijkgeschakeerde gevalsbeschrijvingen. Zij menen dat gevalsbeschrijvingen beter dan de gebruikelijke 'dunne' beschrijvingen de complexiteit, gelaagdheid en dubbelzinnigheid van beleefde ervaringen kunnen overdragen. Praktisch gezien sluiten dergelijke beschrijvingen beter aan bij de handelingsepistemologie van mensen in de praktijk. Mensen laten zich niet zozeer overtuigen door

propositionele kennis die zij vervolgens op instrumentele wijze toepassen. Zij handelen op basis van hun ervaringen, belangen, waarden en gewoonten, en zullen hun handelen eventueel bijstellen op basis van nieuwe (plaatsvervangende) ervaringen. Gevalsbeschrijvingen vormen hiervoor een goede basis en faciliteren 'naturalistische generalisatie'. Uit politiek oogpunt verdienen gevalsbeschrijvingen de voorkeur omdat ze geschikt zijn voor heterogene publieksgroepen. En tot slot kunnen verhalen een goede basis vormen voor morele afwegingen, omdat ze de particulariteit en uniciteit van een situatie portretteren en ruimte laten voor de ambivalenties die morele situaties kenmerken.

De stijl die responsivisten ons voorspiegelen, wijkt af van de meer gebruikelijke onderzoeksverslagen. Uitgaande van een conventionele wetenschapsopvatting zal een realistisch-objectieve rapportage worden gepresenteerd waarin alle data worden onder gebracht in een alomvattend kader of metaverhaal. De aandacht wordt gericht op waarneembare gedragsindicatoren uitgaande van beleid als een instrument ter realisering van bepaalde doelen. Beschrijvingen zijn 'dun'; zaken worden benoemd en verklaard, details en specifieke tijd- en plaatsaanduidingen ontbreken. Er worden feiten onthuld en gepresenteerd in een 'kunstmatige' taal die een precieze en omliggende boodschap zo exact mogelijk tracht over te dragen. De redeneertrant is argumentatief of logico-wetenschappelijk; feiten en argumenten moeten de lezers overtuigen van de juistheid van een bepaalde stelling. De waargenomen observaties worden beschreven vanuit een extern en afstandelijk perspectief. In de monoloog van de auteur komen anderen (in)direct aan het woord, maar slechts binnen het door de onderzoeker bepaalde kader. De blik en het kijken hebben het primaat over het luisteren, andere zintuigen spelen geen noemenswaardige rol. De opbouw is lineair; er vindt een opeenstapeling van kennis plaats, en voor zover tijd en geschiedenis een rol spelen wordt een chronologische lijn gevolgd. Het project en de evaluatie zijn gescheiden en er wordt relatief zeer uitvoerig aandacht besteed aan de methodische verantwoording. De rapportage eindigt met een serie (eind)conclusies en aanbevelingen.

In contrast hiermee en in navolging van responsivisten heb ik gepleit voor het schrijven van dialogische verhalen die onze verbeeldingskracht stimuleren. De lezer krijgt een collage waarin ruimte is voor inconsistenties, ambiguïteiten en discontinuïteiten. Er wordt gekeken naar beleefde ervaringen en gebeurtenissen die voor mensen verschillende betekenissen hebben. Impressionistische beschrijvingen geven de lezer door hun specificiteit en details, een plaatsvervangende ervaring en faciliteren een 'naturalistische generalisatie'. 'Natuurlijk' taalgebruik sluit aan bij de taal zoals gesproken, en heeft een gelaagdheid die meervoudige lezingen toe laat. Verhalen wijken af van de wetenschappelijke en argumentatieve redeneertrant; ze bieden meerdere narratieve plots en sporen. Andere of opnieuw vertelde verhalen, versies die dominante verhoudingen omdraaien en ontwrichten, scheppen mogelijkheden voor andere praktijken. Daarmee stimuleren ze de verbeeldingskracht. Door situaties wisselend vanuit een extern en intern perspectief te beschrijven, wordt gestalte gegeven aan de meervoudige betrokkenheid en distantie. De onderzoeker verschuilt zich niet als passieve, onschuldige onthuller, maar positioneert zich als een actieve constructor.

Andere stemmen komen veelvuldig aan het woord in een polyvocale tekst: niet alleen door letterlijk dialogen op te nemen, maar door een patchwork van discoursen, dialecten en genres (heteroglossia) te creëren. De focus op mensen, hun interacties en alledaagse conversaties en de specifieke context waarin dat plaatsvindt wordt nabij gebracht door beschrijvingen van de sferen, geuren en kleuren⁴. Niet het kijken, maar het luisteren, tasten, proeven en ruiken staan centraal. Een chronologische en lineaire opbouw maakt plaats voor discontinue tijd- en plaatsaanduidingen. De tekst staat open voor her-inschrijvingen van betekenissen door actieve lezers. En hiermee is de vierde en laatste deelvraag, die luidde *Welke narratieve strategie is geschikt om uitdrukking te geven aan de verlangens en waarden die responsieve beleidsevaluatie informeren?* beantwoord.

We hoeven heus geen romanschrijvers, kunstenaars, journalisten of dichters te worden - die talenten, en zeker de combinatie, zijn voor slechts weinigen onder ons is weggelegd -, maar we kunnen als het gaat om mooie, indringende beelden en beschrijvingen veel leren van de kunst, literatuur, poëzie en journalistiek.

7.4 Responsieve evaluatie herschreven

In deel B van dit boek heb ik een aantal kritische kanttekeningen geplaatst bij het responsieve discours en laten zien hoe dit discours herschreven kan worden met noties uit het postmoderne denken. Deze kennispolitieke opvattingen worden hieronder in een Kleine Catechismus⁵, die vanzelf uitmondt in dialoog, nog eens uiteengezet. Het is een parodie op de lijst met "principes" die Guba en Lincoln (1989) geven om lezers eraan te herinneren aan "hoe nieuw, hoe anders dan de conventionele praktijk en hoe krachtig deze benadering is" (p. 262). In tegenstelling tot hun oproep zal ik er bij lezers niet op aan dringen deze Kleine Catechismus boven hun bureau te hangen (uit het hoofd leren hoeft ook niet).

7.4.1 Een Kleine Catechismus

VRAAG: *Hoe moeten wij onszelf begrijpen?*

ANTWOORD: *Als gesitueerde, of beter gezegd, geconstitueerde subjecten die zijn opgenomen in een patroon van discoursen, heteroglossia noemde ik dat, die onze identiteit normaliseren en bepalen wat mogelijk is en wat niet.*

VRAAG: *Je zegt discoursen. Bedoel je meerdere?*

ANTWOORD: *Ja, inderdaad. Wij zijn als het ware ingeschreven door vele verschillende discoursen, en dat maakt dat wij in staat zijn om meerdere talen tegelijk te kunnen spreken. Wij zijn meertalige 'polyglotten'.*

VRAAG: *Hoe staat zo'n polyglot ten opzichte van anderen?*

ANTWOORD: *Subjecten staan niet tegenover elkaar, maar zijn onderling verbonden en afhankelijk. Wij zijn niet autonoom.*

VRAAG: Zijn we gelijk?

ANTWOORD: Nee we verschillen van elkaar, maar zijn wel gelijkwaardig. Onze verschillen zijn niet natuurlijk gegeven, maar geconstrueerd. Wij zijn daarbij geneigd om verschillen te categoriseren en te dichotomiseren zodat er een hiërarchie ontstaat waarin het zelf tegenover de 'Ander' staat en 'Anders-zijn' minder waard zijn betekent. Dit proces van uitsluiting gaat gepaard met pijn, frustratie en ontberingen. We mogen onze ogen daar niet voor sluiten.

VRAAG: Maar zijn deze slachtoffers niet heel goed in staat om te overleven?

ANTWOORD: Ja zeker. Zij zijn dikwijls heel inventief, hoewel dat vaak niet wordt signaleerd. We zijn geneigd het zwakke en hulpeloze te zien. Natuurlijk we bedoelen het goed. Onze zorg is integer. Maar toch zouden we er denk ik beter aan doen om het inventieve gedrag te honoreren en te stimuleren. Laat je stem maar horen, ook al worden wij daar soms door in verlegenheid gebracht.

VRAAG: Hoe verloopt dat construeren van verschillen?

ANTWOORD: In alledaagse conversaties worden betekenissen uit diverse discoursen ingebracht, uitgewisseld en ge(re)construeerd. Binnen dit micropolitieke spel zullen belanghebbende actoren gericht zijn op het vaststellen van een dominante betekenis ten behoeve van een in hun ogen wenselijke actie.

VRAAG: Je spreekt van betekenis. Welke rol speelt taal hierin?

ANTWOORD: Naast andere symbolische tekens een relatief belangrijke. Maar na de audio-visuele wending zijn beelden wellicht nog bepalender in de constructie van dominante betekenissen. Interessant is dat taal niet een neutraal, transparant medium is om wat we hebben gezien te representeren of onszelf uit te drukken, maar een 'instrument' waarmee een bepaald perspectief op de werkelijkheid wordt geconstrueerd. Taal is niet onschuldig.

VRAAG: Hoezo niet onschuldig?

ANTWOORD: De praktijk van het schrijven omvat de macht en autoriteit om dominante betekenissen te (re)produceren. Daar waar taal en het benoemen macht impliceren, is stilte een teken van onderdrukking. We kunnen stem geven aan anderen door polyvocale teksten te maken. Door het schrijven van open 'schriftteksten' kan de auteur diens gezag relativeren en ruimte geven voor andere betekenissen.

VRAAG: Waarom open teksten schrijven? Teksten deconstrueren zichzelf toch al?

ANTWOORD: Natuurlijk. Je hebt helemaal gelijk. Door de autonome (grafische en phonische) werking van de tekens (talig of symbolisch) treedt onvermijdelijk een verglijding van betekenissen op. Tekens (bijvoorbeeld woorden) ontnemen hun betekenis namelijk niet aan dat

waarnaar zij verwijzen of naar een externe referent, maar aan de relaties tussen tekens. We hebben dan ook geen beheersing over de bedoelingen en intenties die we willen communiceren via tekst, en zo ontstaan 'mis'verstanden, of minder negatief uitgedrukt, wordt andersheid geïntroduceerd en verglijden betekenissen. Het verschil en de dynamiek van betekenissen is door Derrida samengevoegd in de term *différance*. We kunnen het spontane proces van deconstructie natuurlijk opzettelijk versnellen. We kunnen lezers uitnodigen om onze teksten te bewerken, om ze eigen te maken. Dan wordt de tekst hun tekst in plaats die van de auteur. Vandaar die open 'schrijf' teksten.

VRAAG: De lezer hoeft zich niets aan te trekken van de intenties van de auteur?

ANTWOORD: Nee, want de tekst is geen sluier waarachter zich een verborgen betekenis of waarheid bevindt. Een tekst is eerder te zien als een onophoudelijk maaswerk dat zichzelf bewerkt. Dat is haar generatieve kracht, en dat brengt het plezier van de tekst voort.

VRAAG: Wat voor implicaties heeft dit voor kennis?

ANTWOORD: Kennis is altijd de uitkomst van een onderhandelingsproces. Interactie tussen subject en object is onvermijdelijk. In een conventionele wetenschapsopvatting wordt deze onderhandeling verdoezeld om de indruk te wekken dat feiten bestaan en kunnen worden onthuld.

VRAAG: Okay, we staan niet buiten die onderhandeling, maar hoe kunnen we onze kennis dan verantwoorden?

ANTWOORD: Kennis vindt haar legitimering niet in een set van methodische strategieën, maar in de kritische reflectie op en articulering van de eigen mobiele positie(s) van de onderzoeker; deze kan zich niet losmaken van veelal stilzwijgende kennis gevormd door ervaringen, verlangens en waarden. Waarden en emoties (zij vormen de belichaming van waarden) hoeven niet negatief geïdentificeerd te worden in termen van blinde reacties, bias of ideologie, maar zijn te zien als de mogelijkheden voorwaarden om te kennen. Responsivisten hebben zich gecommitteerd aan een set van waarden waarin het zich inzetten voor de mens die 'slachtoffer' is geworden van uitsluiting een prominente plaats inneemt. Dit heeft hele concrete implicaties.

VRAAG: Voor de 'onderhandeling' over het te evalueren beleid bijvoorbeeld?

ANTWOORD: Ja. Vaak wordt alleen met besluitvormers, geldschieters en managers gesproken. En als anderen worden betrokken dan alleen als informanten of verstrekkers van gegevens. Maar het is mogelijk om er een gezamenlijk proces van te maken waarin anderen worden benaderd als actieve partners in de evaluatie. Daar niet iedere inbreng automatisch even serieus wordt genomen en om dit proces eerlijk te doen verlopen stel

ik voor om onderbelichte betekenissen extra aandacht te geven en om diverse communicatieve contexten op te zoeken en te creëren om ook niet gehoorde stemmen een plaats te geven.

VRAAG: Wat betekent dit voor de status van wetenschappelijke kennis?

ANTWOORD: Er is in mijn ogen geen hiërarchie in kennisvormen in epistemologische zin (meer of minder waar). Wel zijn bepaalde kennisvormen meer of minder relevant in praktische zin. We kunnen 'de' werkelijkheid (van beleid) bijvoorbeeld proberen te vangen in formele en causale proposities. Maar het is de vraag of deze formele kennis goed aansluit bij de praktijk. Ik denk van niet. Ik denk dat context-gebonden kennis, inclusief anekdotische en metaforische elementen, beter aansluit bij de ervaringskennis en de handelingsepistemologie van betrokkenen.

VRAAG: Komt daar je voorkeur voor verhalen uit voort?

ANTWOORD: Ja. Mensen begrijpen zichzelf middels verhalen. Verhalen geven betekenis aan feiten die ons anders houden laten. Dus als we elkaar verhalen vertellen dan maken we duidelijk waarom iets belangrijk voor ons is. Bovendien kunnen verhalen beter uitdrukking geven aan de ambivalenties die we dagelijks ervaren. Verhalen zijn dus bij uitstek geschikt voor evaluaties; daar gaat het immers om een bezinning op en conversatie over de waarde van wat we doen.

VRAAG: Waartoe dienen deze verhalen?

ANTWOORD: Om de hoop op een beter leven voor met name hen die buiten gangbare categorieën vallen levend te houden door het verbeelden van onverkende betekenissen en mogelijkheden.

VRAAG: Is dit niet een beetje naïef en onrealistisch gezien de oprukkende rationalisering in onze hedendaagse samenleving?

ANTWOORD: Nee naar mijn overtuiging niet. Hoewel ik mijn ogen niet wil sluiten voor de minder welgevallige kanten van de postmodernisering, zie ik tegelijk kansen voor een benadering die uitgaat van vertrouwen en respect voor mensen. Laat ik dat in de volgende paragraaf verder uitleggen aan de hand van mijn ervaringen in de zorgsector. Eerst nog een paar concrete aandachtspunten in de vorm van een 'checklist' voor responsieve evaluatie (die pas een 'echte' checklist wordt, wanneer u er als lezer mee aan de haal gaat).

7.4.2 Een Checklist voor responsieve evaluatie

- Bepaal of de condities aanwezig zijn voor een open conversatie: Is er voldoende wederzijds vertrouwen, willen anderen hun zorgen, onzekerheden en kwetsbaarheden toevertrouwen? Is er voldoende respect, dat wil zeggen achting voor de persoonlijkheid van anderen? Is er bereidheid om gezamenlijk verantwoordelijkheid te dragen voor de evaluatie?
- Identificeer samen de belanghebbenden: Wie profiteren van het beleid? Wie ondervinden (onbedoeld) de nadelen en hoe weten zij te overleven? Voor welke publieksgroepen is de

evaluatie primair bedoeld? Met welke belanghebbende start de evaluatie?

- *Bepaal gezamenlijk de gesprekscontexten waar de evaluatie kan plaatsvinden: Waar voelen diverse belanghebbenden zich zeker, comfortabel en op hun gemak om zelf te spreken? Is er een terrein waar diverse belanghebbenden elkaar openlijk kunnen ontmoeten? Om dit te kunnen bepalen zal de onderzoeker anderen hiernaar moeten vragen.*
- *Besprek op welke issues de evaluatie de aandacht richt: Welke betekenissen zijn dominant en welke blijven onderbelicht? Hoe wordt omgegaan met deze verschillen in betekenis? Zijn er (verborgen) conflicten die het doorgaande proces van betekenisgeving belemmeren?*
- *Besprek mogelijkheden om fixaties in de interacties te openen: Sociale activiteiten, simulaties en rollenspellen zijn geschikt wanneer identiteiten en posities zijn gefixeerd. Het werken met andere media en metaforen is geschikt om de creativiteit te prikkelen en andere betekenissen te verkennen.*
- *Besprek interpretaties met belanghebbenden: Herkennen zij zich erin? Wat missen ze? Welke conclusies en actiepunten destilleren ze voor zichzelf en het vervolg van de evaluatie?*
- *Reflecteer hoe de positie van de onderzoeker doorwerkt in de evaluatie: Welke verbintenissen worden aangegaan? Op welke wijze wordt de interpretatie beïnvloed door de waarden en 'tacit knowledge' van de onderzoeker? Wordt voldoende ruimte gelaten voor de inbreng van anderen?*

7.5 Responsieve beleidsevaluatie in de zorgsector

Responsieve evaluatie is een discours dat tot op heden in de zorgsector nauwelijks is belicht. Dit wordt door sommige critici van het dominante discours geïnterpreteerd als een gebrek aan bereidheid; geen van de betrokkenen zou belang hebben bij het verlaten van het dominante discours. Wat deze critici daarmee over het hoofd zien is dat, afgezien van bovengenoemde factoren, ook het ontbreken van een praktisch toepasbaar en theoretisch verankerd alternatief een wending voorbij de technocratische oriëntatie belemmert (Abma, 1993). Bovendien wordt vaak voorbij gegaan aan een aantal hedendaagse ontwikkelingen op het terrein van de zorg en het management die vruchtbare allianties mogelijk maken. Ik wil dit laten zien door eerst stil te staan bij de verbintenissen en voorwaarden die een responsieve evaluatie in psychiatrisch centrum Welterhof mogelijk maakten, om vervolgens wat meer algemene ontwikkelingen in de zorgsector te beschrijven die openingen bieden voor het beoefenen van responsieve beleidsevaluatie.

7.5.1 Allianties aangaan

De vraag hoe beleidsevaluatie verrijkt kan worden met noties uit het postmoderne denken, is steeds doordacht en doorvoeld vanuit mijn ervaringen in de zorgsector, meer in het bijzonder de evaluatie van het project

arbeidsexploratie/rehabilitatie in het psychiatrisch centrum Welterhof. Ik nodigde de lezer uit om de kennis en inzichten verkregen in deze context te vertalen, en daarmee te transformeren, naar de eigen context. In dit geval luidde de probleemstelling als volgt: *Op welke wijze geven professionals, cliënten en andere actoren in de praktijk gestalte aan een arbeidsexploratie/rehabilitatie functie die zinvol bijdraagt aan de integratie van (ex)psychiatrische cliënten in het arbeidsproces?* (Abma en Ritterbeeks, 10 oktober 1995; Abma en Ritterbeeks, 5 april 1996) Het doel werd omschreven als het faciliteren van het project binnen de instelling en het vergroten en overdragen van inzichten in het organiseren van arbeidsexploratie en -rehabilitatie projecten voor (ex-)psychiatrische patiënten door het geven van plaatsvervangende ervaringen in de vorm van rijkgeschakeerde verhalen. In overleg met de opdrachtgever besloten we om vooral nabije belanghebbenden aan het woord te laten. De evaluatie was primair voor uitvoerende professionals (voornamelijk therapeuten) en hun patiënten (later zullen we spreken van 'deelnemers') bedoeld. Informele gesprekken, (groeps-)interviews, beeldmateriaal, rollenspellen, participatieve observaties, documenten en werkconferenties vormden onze middelen.

Drie verhalen als een polyphonisch muziekstuk

Er zijn ten minste drie verhalen te vertellen over het project. Het eerste verhaal vertelt over het project vanuit een managers-perspectief. De manager die leiding gaf aan het project zag het als haar opgave om bondgenoten te maken, onder meer door metaforen te introduceren die werelden samenbrengen. Zo wist zij de directie met een wervende presentatie te overtuigen van het belang van een experiment (en daarvoor vereiste middelen) op het terrein van arbeid: met behulp van cijfers en trend-projecties toonde zij aan dat er sprake is van een 'maatschappelijke behoefte' en 'gat in de markt' dat niet wordt opgepakt door andere instellingen in de regio. Dat arbeid behoort tot de kerntaken van de instelling werd onderschreven, en het project kon doorgang vinden. De manager wist ook steun te verwerven bij uitvoerders, en hen actief te betrekken door het opzetten en overdragen van taken aan een multidisciplinair samengestelde werkgroep van therapeuten. En ze speelde een niet onbelangrijke rol bij het ontstaan van een samenwerkingsrelatie met een Regionale instelling ambulante geestelijke gezondheidszorg (Riagg). Ondertussen probeerde de werkgroep bij 'interne klanten' en 'verwijzers' aannemelijk maken dat dit project zich onderscheidde van de gebruikelijke arbeidstherapie en toegevoegde waarde had. Dit verhaal volgend kan het project worden gezien als "de uitkomst van stromen van gebeurtenissen binnen en buiten Welterhof die op een gegeven moment op een succesvolle manier worden gekoppeld: mensen en dingen raken als het ware vervlochten in een collectieve assemblage die een dusdanige stevigheid kent, dat zij een min of meer autonome werking krijgt. De consequentie hiervan is dat niemand meer een exclusieve invloed kan maken op dat proces." (ibid, p. 11)

Er is een tweede verhaal te vertellen. Dit is het verhaal gezien vanuit uitvoerende professionals. Sommige therapeuten ervoeren het project als een zware 'klus' waar anderen 'mooie sier mee maken', terwijl zij er het werk en inspanningen voor moesten verzetten. Voor weer anderen was het vooral een onzekere 'zoek- of overle-

vingstocht' waar 'met vallen en opstaan' en onder enorme tijdsdruk werd gewerkt aan iets nieuws. Aanvankelijk hadden vooral de arbeids- en ergotherapeute het idee dat de betekenissen die het project voor hen had niet voldoende werden erkend, maar zij verzwegen dit. Ze ervoeren hun situatie als gegeven, en zagen niet dat het in hun macht lag om deze te veranderen. Deadlines waren in hun ogen onveranderbaar. Door het vermogen om te reflecteren te activeren (tijd is een construct, het kan ook anders), verschenen zij weer aan zichzelf als actoren en waren zij in staat om hun gevoelens publiekelijk ter sprake te brengen. Managers erkenden dat een zoekproces tijd vraagt die niet vooraf gecodeerd kan worden, strikte deadlines werden losgelaten. Het verhaal van professionals omvat ook een 'strijd' over de betekenis van methodieken. De uitnodiging van het management aan de ergotherapeute en maatschappelijkwerker uit de werkgroep om passende exploratie-methodieken te ontwikkelen werd ambivalent begroet. Het verzoek bood mogelijkheden om werk dat in de context van dit psychiatrische centrum als vanzelfsprekend werd ervaren - zeker in vergelijking tot het werk en de status van de psychologen - meer zichtbaar te maken en de kwaliteit ervan te verbeteren. Anderzijds betekende dit echter dat de mogelijkheden voor controle toenamen; hoe meer zichtbaar, hoe kwetsbaarder voor Tayloristische interventies, en hoe geringer de autonomie en discretionaire macht van de professionals. Voorts maakt standaardisatie vergelijkingen mogelijk, maar het doet eveneens afbreuk aan de flexibiliteit ten opzichte van unieke gevallen.

Het derde verhaal omvat de betekenissen welke de deelnemers verlenen aan het project. Zo is bijvoorbeeld een mini-verhaal opgenomen in het eindverslag (een fragment is opgenomen in hoofdstuk 6.4) dat beschrijft hoe Zef en Trees - een man en een vrouw van middelbare leeftijd - als een hecht team, een wat verwaarloosde 'boetiek' omtoveren tot een goedlopende 'marktkraam' en 'ontmoetingsplaats', hoe ze zich hechten aan deze plek (die voor hen veel meer is dan een 'oefenplek' zoals voor de therapeuten), en de tragiek wanneer zij hun geliefde plek moeten verlaten in het kader van de 'doorstroming'. Naast Zef en Trees maakt de lezer kennis met de ambivalente ervaringen van Peter, Arthur, Marcel en Jet. Zij verschijnen als personen die allen op hun eigen maar actieve wijze trachten om na een periode van herstel (niet genezing) van hun psychiatrische ziekte weer een (eigen)waarde en betekenisvol bestaan op te bouwen door onder meer het vervullen van (on)betaald werk. Bij allen levert dit onzekerheden op die betrekking hebben op de acceptatie van de eigen grenzen, de verkenning van de eigen wensen en de kansen in de samenleving. De hoop op een beter, zij het gebroken, leven dreigt telkens weer overspoeld te worden door angst en twijfel. Arthur vergelijkt zichzelf met een krachtige olifant en een klein weggedoken jongetje. Peter voelt zich verdeeld als twee gekleurde vlakken in een abstract schilderij, maar ziet eveneens een orchidee als toekomstdroom die in hem bloeit. Indirect komen in deze mini-verhalen ook de relatie tussen de deelnemers en therapeuten aan de orde; hoe zij worstelen met de overgang van een traditionele afhankelijkheidsrelatie naar een meer horizontale onderhandelingsrelatie. Zorg voor kan verworden tot macht over mensen die hun potenties voor herstel reduceert. Door het vertellen van deze confronterende mini-verhalen werd en bleef dit een veel besproken punt van zorg en aandacht onder

therapeuten en managers die betrokken waren bij het project.

Om te voorkomen dat een van deze drie verhalen (en er zijn ongetwijfeld nog andere te vertellen) de boventoon ging voeren, werden deze tot een min of meer samenhangend verhaal vervlochten zoals relatief autonome melodische lijnen thematisch met elkaar zijn verbonden in een polyphonisch muziekstuk.

Spelen met verschillen

Het terugkerende thema dat al deze verhalen verbond is 'samen sturen'. Dit motto was leidend in de evaluatie, de zorg en het management, en het vormde de basis voor een vruchtbare alliantie. Dit betekende niet dat verschillen en eventuele spanningen, onenigheid en conflicten die daaruit kunnen voortvloeien werden weggepoetst. Om verschillen te hanteren werd geëxperimenteerd met uiteenlopende vormen en niet alleen gezocht naar gemeenschappelijkheden. Zo experimenteerden we met het wisselen van rollen om tijdelijk even de eigen identiteit en grond te verlaten en te leren denken 'als' de ander. Als onderzoeker verliet ik mijn positie tegenover de opdrachtgever door bijvoorbeeld even plaats te nemen op haar bureaustoel en andersom. Therapeuten werden met een opmerking van de manager als "Kan je nagaan hoe moeilijk het is voor de patiënt" uitgenodigd om zich te verplaatsen in de rol van de patiënt die net als zij wordt uitgenodigd om meer bevoegdheden (en verantwoording) te nemen. Naast roteren, speelden we met diverse media. Zo organiseerden we een picknick waarin deelnemers aan de hand van beeldend materiaal (serie van veertig foto's, tekeningen, cartoons, schilderijen etcetera) iets over zichzelf en de betekenis van het project vertelden. Wat tot dan toe ongehoord was, kwam opeens in geuren en kleuren aan het licht en stimuleerde de reflectie bij enkele therapeuten die onder de indruk waren van het (zelf)kritische vermogen van de deelnemers. Voorts speelden we een spel met cijfers; deze kregen verschillende betekenissen gezien vanuit de rol van manager, diensthoofd, directeur, therapeut, 'interne' verwijzer, deelnemer en samenwerkingspartner.

Het arbeidsexploratie en -rehabilitatieproject zoals door ons geëvalueerd werd gezien als een kans om de zorg beter af te stemmen op de individuele behoeften van patiënten en om hen meer ruimte te geven om zelf beslissingen te nemen. Het impliceerde voor betrokkenen een verschuiving van een relatie waarin de expert afhankelijkheid (re)produceert naar een relatie waarin er een positieve kracht wordt aangewend die patiënten ruimte geeft. Het hoofd therapieën benadrukte dat dit meer behelsde dan een uiterlijke verandering. Zij sprak van een 'cultuurverandering'. Iets soortgelijks gold voor de stijl van leidinggeven. De initiatiefneemster toonde zich mede door het opzetten van een multidisciplinaire werkgroep met mensen van de 'werkvloer' voorstander van een participatieve stijl die aan uitvoerende medewerkers de ruimte bood om daadwerkelijk invloed uit te oefenen op de besluitvorming en om hun deskundigheid aan te wenden bij de ontwikkeling van het project. Ze sprak zich uit voor een benadering waarin respect, vertrouwen en samenwerken centraal staan, en dat vormde de aanleiding om een responsieve beleidsevaluatie te laten plaatsvinden. Eerder signaleerde ik dat de bereidheid van belanghebbenden (inclusief onderzoekers!) om een deel van hun macht af te staan en haar te delen met andere groepen een voorwaarde

vormt voor responsieve beleidsevaluatie (Abma, 1993). Dit betekent onherroepelijk ook een stukje prijsgeven van de eigen autoriteit en gezag. Ik stelde dat het hierbij gaat om een andere waardenoriëntatie die uit haar aard niet kan worden geforceerd. Net als in de besproken evaluatie zal het dikwijls zo gaan dat zij die gewend zijn aan een meer participatieve stijl van leidinggeven en zorgverlening zich gefinteresseerd en bereid tonen om hun medewerking te geven aan een responsieve beleidsevaluatie; hun waardenoriëntatie stemt deels overeen.

Een resonerende waardenoriëntatie vormt een goede basis voor een vruchtbare alliantie. Toch kunnen ook in deze situatie dissonanties opspelen; bekend is de spanning tussen daadkracht en draagvlak. De evaluator staat hier voor het dilemma dat enerzijds wordt verwacht dat zij zich responsief opstelt naar alle belanghebbende partijen, anderzijds lijkt zij zich te moeten opwerpen als het 'geweten' van de technocratisch georiënteerde cultuur. Dit geeft, zoals de zijteksten van hoofdstuk vier en vijf laten zien, spanningen die niet altijd even gemakkelijk zijn om te hanteren. Ambivalenties zijn nooit geheel uit te sluiten. Dat wij er mee moeten leren leven, is mooi gezegd (Bauman, 1993). Ik heb laten zien hoe een evaluator concreet met deze spanningen kan omgaan; door zich niet te fixeren in diens eigen identiteit en positie, door gehoor te geven aan de vragen en behoeften van anderen (luisteren en doorvragen), en zich zichtbaar bereid te tonen om zich te laten veranderen door degenen met wie wordt geïnteracteed. Dit alles betekent overigens niet het volledig opgeven van de eigen overtuigingen en waarden. Enige vasthoudendheid kan in sommige situaties heel productief zijn; denk aan de zojuist genoemde picknick met deelnemers. Deze vorm werd in eerste instantie door de therapeuten afgewezen als onverantwoord. Uiteindelijk resulteerde de gebeurtenis in een onverwachte rijkdom aan informatie, en stimuleerde het de reflectie bij degenen die zich opwierpen als voorstanders van een minder paternalistische zorg. Soms kunnen compromissen worden gesloten. In dit geval combineerden wij bijvoorbeeld onze interesse in beleefde ervaringen met de wens aan 'hard' cijfermateriaal door samen met gebruikers een gestandaardiseerde vragenlijst te maken en patiëntenstromen te registreren. Soms ook kunnen andere betekenissen worden gegenereerd die reiken voorbij de ingenomen posities.

Meer dan een (kwalitatieve) methode

Een andere voorwaarde voor responsieve beleidsevaluatie is dat onderzoekers een aantal aanvullende vaardigheden in de sfeer van kwalitatieve onderzoeksmethoden moeten leren. Beleefde ervaringen laten zich immers moeilijk uitdrukken in maat en getal. Deze vaardigheden worden nogal eens onderschat en ondergewaardeerd. In reactie daarop bekleedt Yvonna Lincoln ze met een exclusieve status (interview, zomer 1994). Ik denk dat dit niet productief is, omdat de nadruk op methoden en technieken onze aandacht afleidt van waar het in eerste instantie om gaat, namelijk het voeren van een open conversatie. In de besproken evaluatie leerde de ervaring bijvoorbeeld dat de zorg over het verkrijgen van zoveel mogelijk betrouwbare en valide informatie, ertoe leidde dat de onderzoeker de meeste tijd in haar kantoor verbleef om de interviews zo

precies mogelijk uit te werken. Dit betekende dat zij geen relatie opbouwde die nodig is om een gesprek aan te gaan. Om vertrouwen te verkrijgen en gewend te raken aan elkaar is het 'rondhangen' op plekken en het aanknopen van informele 'gesprekjes' heel belangrijk. Het geduld dat hiervoor nodig is, zal voor een resultaatgerichte onderzoeker soms moeilijk zijn op te brengen. De onderzoeker met wie ik samenwerkte voelde vooral schroom; zij wilde anderen niet begluren. Samen dingen doen voorkomt dat men zich een voyeur voelt. Een conversatie aangaan betekent voorts dat de onderzoeker verschillende talen leert spreken. Daar niet een ieder zich voelt aangesproken door een 'beleidstaal' kunnen andere (non)verbale uitdrukkingsvormen worden gecultiveerd. Het is hoopvol om te ervaren dat deze vaardigheden niet zijn voorbehouden aan getalenteerden; onderzoekers kunnen deze vaardigheden leren door imitatie van meer geroutineerde begeleiders. Door samen te werken, zelf te experimenteren en kritisch te reflecteren, door te praten met andere onderzoekers en het lezen van verhalen kunnen onderzoekers een stijl uitvinden die hen past.

Bij responsieve evaluatie gaat het echter niet in de eerste plaats om het leren van (kwalitatieve) methoden, procedures of technieken, maar om het ontwikkelen van een responsieve attitude die een voorwaarde vormt voor een interactionistische werkwijze. De praktijk van onderzoek staat niet los van het 'zijn', maar is nauw gerelateerd aan de wijze waarop de onderzoeker als persoon in het leven staat (Schwandt, 1995, p. 132). Denken en ademen, kennen en leven zijn nauw verbonden. Vandaar dat de morele, esthetische en sociaal-politieke 'carrière' een belangrijke component vormt in de ontwikkeling als responsieve evaluator. Kennis van de ander wordt hier immers gedefinieerd in relationele termen, en is moreel, esthetisch en politiek-sociaal, en niet procedureel of beschrijvend van aard.

7.5.2 Aansluiten bij hedendaagse ontwikkelingen

In dit deel ga ik in op de vraag in hoeverre deze benadering overdraagbaar is naar andere contexten in de zorgsector door een aantal opmerkelijke overeenkomsten in management, zorg en evaluatie te schetsen. De zorgsector staat financieel onder druk. In verscheidene beleidsnota's van de rijksoverheid is te lezen dat de zorgsector als systeem effectiever en efficiënter moet worden georganiseerd. Tegelijk moet ze democratischer en consument-vriendelijker. De modernisering van de zorgsector is voor sommigen een schrikbeeld. Ritzer (1993) spreekt bijvoorbeeld over een proces van 'MacDonaldisering'. Relaties zouden doortrokken zijn van waarden als efficiëntie, meetbaarheid, voorspelbaarheid en beheersing. Onbedoeld zou de rationalisering van de zorg uitmonden in een afname van de kwaliteit in de medische praktijk en een terugval in de gezondheid van patiënten. Ik wil de modernisering bespreken vanuit een wat vrolijker optiek en doe dat aan de hand van een viertal begrippen die Paul Frissen (4 maart 1996) introduceert om ontwikkelingen in onze postmoderne informatiesamenleving te verbeelden.

Horizontalisering

Bestuurlijk zien we een verschuiving van een unicentristisch planningsdenken waarbij de overheid als centrale actor boven de partijen stond, naar een pluricentristisch model waarbij de overheid als een van partners in het netwerk een faciliterende rol gaat vervullen (in 't Veld, 1995). Een mooi voorbeeld is de uitspraak die minister Borst uitdroeg bij haar aantreden. "De Deltawerken zijn voltooid", zo sprak zij. Op symbolische wijze nam zij hiermee afscheid van het denken in 'grand designs' (van der Grinten, 1995). De rol van de overheid verandert van meesterplanner naar procesarchitect, maar is niet uitgespeeld. In de gezondheidszorg bijvoorbeeld probeert de overheid de spelregels te bepalen waaronder aanbieders en zorgverzekeraars kunnen onderhandelen (Ham, 1992; Nooren en van der Grinten, 1995).

De toegenomen beleidsvrijheid creëert strategische opgaven zoals in elke andere bedrijfstak; niet langer is de eigen marktpositie gegeven (de Roo, 1993). Eenzelfde verschuiving doet zich voor binnen instellingen (Abma en de Roo, 1992; Dent, 1995; Moen en Abma, 1992). De expertise van professionals en diffuse machtsrelaties maken dat managers niet alleen aan de 'touwtjes trekken'. De rol van het management verschuift naar het bespelen van interdependente relaties in een transactienetwerk. De manager treedt hierin op als regisseur of coach. Verhoudingen krijgen hierdoor een meer horizontaal karakter. Het centrum vervloet in een heterogeen netwerk van wisselende relaties en posities. Eenzelfde patroon doet zich voor in informatie- en communicatietechnologische ontwikkelingen. Neem Internet. Spontaan ontwikkelen zich allerlei 'gemeenschappen'. Zo kan dit medium nieuwe vormen van en mogelijkheden voor emotie, informaliteit en betrokkenheid onder aids-patiënten genereren (Berg en van der Lyke, 1995). Allerlei nieuwe zorgtechnologieën grijpen aan op de behoefte en

'Ik bepaal zelf wel of ik arbeidstherapie wil.'



Psychiater in 'm

Psychiateriek. Centraal in de psychiatrie staat de mens die lijdt aan een psychische aandoening. Het is een verandering in het denken, met name in de psychiatrie, die de laatste jaren steeds meer aandacht krijgt. Het is een verandering in het denken, met name in de psychiatrie, die de laatste jaren steeds meer aandacht krijgt. Het is een verandering in het denken, met name in de psychiatrie, die de laatste jaren steeds meer aandacht krijgt.

het vermogen van patiënten om zelf sturing te geven aan hun leven. Als ervaringsdeskundige treden zij in onderhandeling met hun dokter en/of therapeut. Tot ergernis soms van laatstgenoemden, kan ook hier een horizontalisering van relaties worden gesignaleerd.

Responsieve evaluatie sluit prachtig aan bij deze horizontalisering; de onderzoeker claimt geen autoriteit op basis van diens exclusieve beschikking over methoden, maar geeft mensen als competente partners in onderzoek de gelegenheid om daadwerkelijk van begin tot eind invloed uit te oefenen op de evaluatie. De rol van de onderzoeker verschuift van expert of rechter naar die van facilitator, bemiddelaar, veranderkundige, tolk en katalysator van doorgaande processen van betekenisverlening.

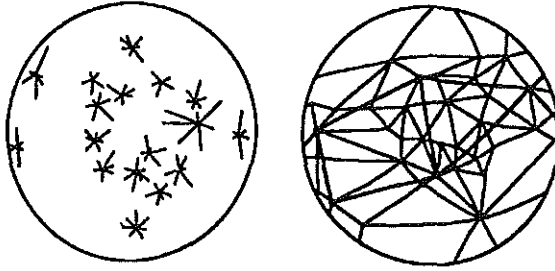
Autonomisering

Bestuurlijk leidt het aantal verzelfstandigingen tot meer en meer autonomie

van afzonderlijke organisaties. Ook in de zorgsector doet zich een proces van autonomisering voor. Gezien de geringe mogelijkheden om een organisatie vanuit een centraal punt te sturen, worden business-units bekleed met meer of minder beslissingsbevoegdheden: eenheden worden uitgedaagd om hun interne en externe interacties te sturen zonder tussenkomst van buitenaf. Business-units worden vaak verantwoordelijk gesteld voor de gemaakte kosten. In de Nederlandse zorgsector heeft de commissie Biesheuvel met haar pleidooi voor het medisch geïntegreerd bedrijf gewerkt als katalysator voor allerlei regionale experimenten. Opmerkelijk is dat het management van ziekenhuizen en medisch specialisten als aanbieders coalities vormen in de onderhandeling met zorgverkeers. Casuïstiek uit Engeland leert dat het actief betrekken van medisch specialisten door hen als consultants op te nemen in het multidisciplinaire management van ziekenhuisafdelingen en de medische staf te vervangen door een adviescommissie zonder formele macht, verrassende resultaten kan opleveren in de zin dat het 'Nieuwe Ziekenhuis' effectiever is in het betrekken van artsen, en flexibeler en informeler qua omgangsvormen dan de bureaucratie (Dent, 1995). Door de integratie van medische specialisten en het overdragen van budgetverantwoordelijkheid kan de autonomie van de decentrale units toenemen, mits de samenstelling van de 'clusters' en 'output' in gezamenlijk overleg tussen 'hogere organen' en de decentrale units wordt bepaald (Abma, 1995b; Abma en de Roo, 1992). In navolging hiervan is er een verschuiving te zien van centrale doelgerichte sturing naar management op hoofdlijnen en 'zelfsturing'. Autonomisering voltrekt zich eveneens in de zorg. Allerlei nieuwe zorgtechnologieën zijn gebaseerd op het principe van zelf-management. Het is de patiënt die met een grote mate van zelfstandigheid diens eigen zorg op zich neemt balancerend tussen volgzzaamheid en autonomie (Stüssen, 1995). Sinds de komst van de draagbare infuuspomp is het bijvoorbeeld mogelijk om een terminale kankerpatiënt met hevige pijn, die tien jaar geleden alleen intramuraal geholpen kon worden, thuis te verzorgen (Berg en van der Lyke, 1995). Er zijn tal van andere voorbeelden van 'ziekenhuisverplaatste zorg' te geven: voor patiënten in een terminaal stadium, oncologische patiënten, parenterale voeding, stomazorg, en diabetes-patiënten en dialyse, en nog onbenut zijn onder meer de zwangerschapsmonitoring (Stichting Ziekenhuis Verplaatste Zorg, 1993).

Responsieve beleidsevaluatie sluit aan bij deze autonomisering in de zin dat recht wordt gedaan aan de vaardigheden en deskundigheden van belanghebbenden. Zij worden aangesproken op hun competenties en het inventieve gedrag dat zij ten toon spreiden. In plaats van algemene oplossingen aan te dragen worden mensen uitgenodigd om zelf ideeën te genereren en specifieke actiepunten te destilleren die aansluiten bij hun situatie.

De-territorialisering



van centraal planningsmodel naar gedeterritorialiseerde netwerken,
illustratie uit Stadsontwerp Groningen.

Afgezien van soms onvruchtbare regiodiscussies, worden maatschappelijke vraagstukken bestuurlijk steeds vaker met een zo groot mogelijke schaalvariëteit tegemoet getreden. Niet langer hoeft elk gebied een uniforme structuur en karakter te hebben. Gezien ontwikkelingen op de arbeidsmarkt zullen steeds meer werknemers tegelijk deel uit maken van vele kleinschalige informele en tijdelijke groepen en meer duurzame middelgrote verbanden. Informatie- en communicatietechnologische ontwikkelingen creëren de mogelijkheid om te werken vanuit de thuissituatie. Nieuwe zorgtechnologieën maken allerlei tijd- en ruimtelijke belemmeringen achterhaald, zoals bijvoorbeeld het computerdorp voor seropositieven laat zien. Waar je je als patiënt ook bevindt, je kunt ervaringen bespreken met - al dan niet anonieme - lotgenoten. Internet heeft een moderne vorm van lotgenotencontact mogelijk gemaakt, waarbij de mogelijkheid tot anonimiteit in combinatie met het informele, flexibele, altijd beschikbare en directe karakter van de contacten voor velen de voorkeur verdient boven meer 'traditionele' vormen van zelfhulp (Berg en van der Lyke, 1995). Niet alleen in de zorg voltrekt zich een proces van de-territorialisering. Omvang en territorium worden als criterium voor organisatieontwerp ook steeds minder belangrijk. Mensen prefereren thuis te blijven en hoeven de deur niet meer uit nu zij steeds meer activiteiten kunnen regelen en relaties kunnen onderhouden vanuit hun 'boerderij' (Terreehorst, 1994). Dit betekent dat als een patiënt bereikbaar is per internet, het er eenvoudiger niet langer toe doet waar de zorg vandaan komt als deze in kwalitatief opzicht (en hierbij is het contact en de bejegening uitermate belangrijk zo laat de kritische bespreking van modernisering in de maaltijdvoorziening aan ouderen thuis zien), maar goed is.

Responsieve beleidsevaluatie sluit hierbij aan in zoverre dat zij mensen benadert als zijnde *bevolkte* en *nomadische* subjecten: mensen worden niet op hun vaste identiteit aangesproken, maar op de mogelijkheden die zij hebben om (denkbeeldig) hun tenten tijdelijk elders op te slaan, nieuwe verbintenissen aan te gaan, en te

transformeren. Doordat mensen deel uitmaken van vele tijdelijke verbanden hebben zij meerdere gezichten; responsieve beleidsevaluatie speelt hierop in door mensen niet te benaderen als coherente, maar gefragmenteerde subjecten die in staat zijn om situaties vanuit verschillende perspectieven te doorleven.

Virtualisering

“Naarmate onze mogelijkheden om de wereld te representeren toenemen, hebben we grotere moeite om ons te herinneren hoe de wereld er daadwerkelijk uitziet, en neemt de twijfel toe dat we ooit zullen weten hoe het is.” (Stake, 1993, p. 8)

Metaforisch staat virtualisering voor het vervagen van grenzen: tussen disciplines, tussen organisaties, tussen beeld en werkelijkheid, tussen origineel en kopie. In hoofdstuk 1 constateerde ik dat beelden de werkelijkheid vervangen door een *hyperrealiteit*. Ik verwees naar de nieuwe trend in het adverteren - er wordt geen product, maar een imago verkocht met behulp van vaak stereotiepe beelden - in gang gezet door Benetton. Was voorheen de gebruiks- of ruilwaarde belangrijk, tegenwoordig staat steeds meer de reputatie centraal. In de zorgsector vertaalt dit zich onder meer in de zorg als consumentengoed (Featherstone, 1991). Naast de verschuivingen van curatieve zorg naar preventieve vormen van gezondheidspromotie, wordt meer gewicht toegekend aan de wensen en behoeften van consumenten, en het opbouwen van duurzame relaties meer in het algemeen. Marketing vervult in toenemende mate een rol in de zorgsector (Boonekamp, 1993). De virtualisering wordt onderstreept door de populaire soaps en medische drama's. Deze soaps hebben net zo'n belangrijke betekenis als 'echte' verhalen en belevenissen, en kunnen verbeelden hoe het anders kan (Fox, 1993). Dit geldt eveneens voor het spelen van simulaties: dit stelt deelnemers in staat om te experimenteren met hun rol. Uit een simulatiespel waarin onderhandelingen tussen actoren in de geestelijke gezondheidszorg en met name de rol van de zorgverkeraar centraal stond, bleek de nagebootste werkelijkheid een zelfstandige betekenis te krijgen die doorwerkt in 'de' werkelijke situatie of deze vervangt (Nooren, van der Grinten en Donker, 1995). In het management treedt virtualisering aan het licht in het toenemende belang dat wordt toegekend aan symbolen, verhalen en retoriek (Watson, 1995). Metaforen kunnen als compacte beelden van gecompliceerde ideeën de fantasie prikkelen en mensen voorzien van een context waarbinnen anderen hun handelen betekenis geven. Bestuurders en managers in de zorgsector tonen zich hiervoor gevoelig, zo blijkt bijvoorbeeld uit een interview met minister Borst (van Heeteren en Klazinga, 1995).

Responsieve beleidsevaluatie sluit aan bij de twijfels die naar aanleiding van de virtualisering rijzen over de mogelijkheid om te weten hoe 'de' werkelijkheid echt is door een constructivistische kennisopvatting te volgen en zich te concentreren op processen van betekenisverlening. Wetenschappers zijn geen passieve onthullers, maar actieve betekenischappers. Zij staan niet als koele waarnemers tegenover de onderzochte objecten, maar betrekken hun respondenten in een open conversatie en

appelleren aan de verbeeldingskracht van mensen door het spelen van simulaties, rollenspellen en het schrijven van science fiction. Kennis is daarmee de uitkomst van een sociaal-politiek proces geconstitueerd in beeld en taal. Om mensen eraan te herinneren dat we nooit zullen weten hoe het werkelijk is, houden responsivisten ervan om de werkelijkheid op de hak te nemen. Zij zullen de verleiding niet weerstaan om gebruik te maken van het enorme scala aan mogelijkheden dat thans tot onze beschikking staat om 'de' werkelijkheid zo te representeren dat het een plaatsvervangende ervaring verschaft, maar beschouwen het ravotten met taal en beelden als een serieus spel.

Nog een paar slotwoorden

Afrondend kan worden gezegd dat hedendaagse ontwikkelingen in onze postmoderne informatiesamenleving goede aanknopingspunten bieden om daadwerkelijk gestalte te geven aan een met het postmodernisme verrijkte responsieve beleidsevaluatie. Hiermee neem ik afscheid:

De beloften zijn uiteengezet,

ongemeten zijn de kansen

Noten

- 1 Deze term werd mij in een discussie over dit hoofdstuk aan de hand gedaan door Wilfred Mijnhardt.
- 2 In plaats van de evolutionaire orde van chronologische stadia (Shadish, Cook en Leviton, 1991) en hiërarchie van paradigmatische modellen of opeenvolgende generaties (Guba en Lincoln, 1989), heb ik laten zien dat het gaat om een meervoud van naast elkaar bestaande discoursen en discursieve praktijken die continu in verandering zijn. Het begrip discours duidt aan dat wij niet kiezen voor een bepaalde theorie, maar dat wij worden geconstitueerd en genormaliseerd door manieren van spreken en schrijven die op ons zijn overgedragen. Het begrip geeft aan dat inhoud en vorm zijn gekoppeld; hoe wij spreken of schrijven is nauw verbonden met wat wij zeggen of schrijven. In de overgedragen discoursen vinden wij onze weg. We geven er een eigen invulling aan, en daarmee veranderen discoursen.
- 3 Z. Bauman (1993, p. 8) laat zien dat dit ook de redeneerwijze is van modernisten als het gaat om moraliteit: ambivalente situaties kunnen nog niet worden opgelost, maar zijn in principe oplosbaar.
- 4 Beschrijvingen kunnen worden verlevendigd met beeldend materiaal, en zoals Jopie Nooren suggereerde zelfs met geurpagina's. Hiermee wordt onderkend dat niet alle media even geschikt zijn om bepaalde ervaringen over te dragen. Zo laten menselijke gevoelens zich beter uitdrukken in nondiscursieve dan discursieve vormen (zie bijvoorbeeld: Abma en Ritterbeeks, 5 april, 1996). De suggestie om geurpagina's op te nemen herinnerde mij eraan dat de rijkdom aan expressie-middelen nog lang niet is uitgeput als het gaat om het overdragen van onderzoeksbevindingen.
- 5 Ik heb dit idee overgenomen van Charlotte Mutsaers (1994/5) die in de ruisende roman *Rachels rokje* bij plooi zesentwintig een Kleine Catechismus van de rok opzet die vanzelf uitmondt in een dialoog.

LITERATUUR

- Abma, Tineke A., *Evalueren in onderhandeling*, Een meta-studie naar de methodologische en ethische criteria van programma-evaluatie in een constructivistisch paradigma, afstudeerscriptie Beleid en Management Gezondheidszorg, Rotterdam, 1990.
- Abma, Tineke A., Drie kernproblemen van beleidsevaluatie doordacht vanuit de naturalistische benadering, *Beleid en Maatschappij*, 5, 1991a, p. 222-236.
- Abma, Tineke A., Het werk van Egon Guba en de ontwikkeling van beleidsevaluatie in de onderwijskunde, *Pedagogisch Tijdschrift*, 5/6, 1991b, p. 322-334.
- Abma, Tineke A., Beleidsevaluatie volgens het politiek-sociale leermodel, Vernieuwend onderzoek naar Sociale Vernieuwing in Rotterdam, *Mens en Onderneming, Tijdschrift voor organisatiekunde en sociaal beleid*, 1992, 46, p. 423-440.
- Abma, Tineke A., Voorbij de technocratische oriëntatie in beleidsevaluatie, *Beleid en Maatschappij*, 1993, p. 244-254.
- Abma, Tineke A., *Responsive evaluation, In conversation with its co-creators*, USA Summer 1994a.
- Abma, Tineke A., Kwaliteitsborging van vierde generatie evaluatie, In: Francke, A. en R. Richardson (red.), *Evaluatieonderzoek, Kansen voor een kwalitatieve benadering*, Coutinho, Bussum, 1994b, p. 180-205.
- Abma, Tineke A., Beleidsevaluatie zonder beter weten, In: Herman van Gunsteren en Edith van Ruyven (red.), *Bestuur in De Ongekende Samenleving*, Sdu Juridische & Fiscale Uitgeverij, Leiden, 1995a, p. 163-180.
- Abma, Tineke, A., (Gezondheidszorg)organisatie: instrument, monoliet of hybride monster?, *Gezondheid, Theorie en praktijk*, 3, 1995b, p. 24-40.
- Abma, Tineke A., *Playing with otherness in ongoing interactions*, paper gepresenteerd op het eerste internationale evaluatiecongres in Vancouver, Canada, 1-5 november 1995c.
- Abma, Tineke, A. en Aad A. de Roo, Naar postmodern management van strategische verandering, Een visie op toekomstig onderzoek naar de sturing van strategische besluitvorming, In: P. de Jong, A.F.A. Korsten en J.H. van der Made, *Ziekenhuizen: besluitvorming en management*, Van Gorcum, 1992, p. 89-101.
- Abma, Tineke A. en Sandra Kensen, (red.), *Beleidsevaluatie ... een uitnodiging tot een reflectie op de wereld(en) van onderzoek*, Rotterdam, 2 november, 1994.
- Abma, Tineke A. en Sandra Kensen, (red.), *Verslag van discussie (2 november 1994) Beleidsevaluatie ... een uitnodiging tot een reflectie op de wereld(en) van onderzoek*, Rotterdam, december, 1994.
- Abma, Tineke A. en Patricia Rittersbeeks, *Al doende zoeken we de weg*, Voortgangsnotitie van een responsieve evaluatie van het project arbeidsexploratie en -rehabilitatie in psychiatrisch centrum Welterhof te Heerlen, 10 oktober 1995.
- Abma, Tineke A. en Patricia Rittersbeeks, *Al doende zoeken we de weg*, Eindverslag van een

responsieve evaluatie van het project arbeidsexploratie en -rehabilitatie in psychiatrisch centrum Welterhof te Heerlen, 5 april 1996.

Alkin, M. (eds.), *Debates on Evaluation*, Sage Publications, Newbury Park, London, New Delhi, 1990.

Amy, D.J., Can Policy be Ethical?, in: F. Fischer and J Forester, (ed.), *Confronting values in policy analysis, The politics of criteria*, Sage Yearbooks in Politics and Public Policy, vol. 14, Sage Publ., Newbury Park, 1987, p. 45-67.

Anderson, Linda, *Voices from the borderland, Reflections on power, gender and action within the postmodern human service*, paper presented at the international evaluation conference, 1-5 november, Vancouver, Canada, 1995.

Appignanesi, R. en C. Garratt, *Postmodernism for beginners*, Icon Books Ltd, 1995.

Assoun, P.L., De hedendaagse Franse filosofie, In: Assoun, P.L., *Hedendaagse Franse filosofen*, Assen, Van Gorcum & Comp., 1987, p. 1-30.

Atkinson, P., *The ethnographic imagination, Textual constructions of reality*, Routledge, London and New York, 1990.

Baatsoslanijoe, E. en Bahti, M., *Navajo sandpainting art*, Treasure Chest Publications, Inc., 1978.

Bakhtin, M.M., *The dialogic imagination*, University of Texas press, Austin, 1953/1981.

Barber, B.R., *Strong democracy, Participatory politics for a new age*, University of California press, Berkeley, Los Angeles, London, 1984.

Barthes, R., *The pleasure of the text*, (transl. Richard Miller), Basil Blackwell, Oxford UK & Cambridge USA, 1973/1995.

Bauman, Z., *Interpreters and legislators, On modernity, post-modernity and intellectuals*, Polity press, Basic Blackwell, Oxford, 1987.

Bauman, Z., *Intimations of postmodernity*, Routledge, London and New York, 1992.

Bauman, Z., *Postmodern ethics*, Basic Blackwell, Oxford, 1993

Bauman, Z., *Life in fragments, Essays in postmodern morality*, Blackwell Publishers, 1995.

Becker, H.A., Ex ante-evaluatie: consequentie-analyse, In: Percy B. Lehning en J.B.D. Simonis (red.), *Handboek beleidswetenschap*, Boom, Meppel Amsterdam, 1987, p. 116-130.

Bemelmans-Videc, M.L., R. Elte en E. Koolhaas, Policy evaluation in the Netherlands: Institutional context and state of affairs, In: Rist, R.C., (eds.), *Program evaluation and the management of government*, New Brunswick, NJ: Transaction Books, 1990, p. 105-118.

Benthum, Joanneke, *Snijden in werktijden*, afstudeerscriptie Beleid en management gezondheidszorg, Rotterdam, 1995.

Berg, Marc en Saskia van der Lyke, Tafeltje Dekje en het Internet. Het onderscheid tussen zorg en technologie herbeschouwd, *Gezondheid, Theorie en praktijk*, 3, 3, 1995, p. 255-265.

- Bernstein, R.J., *Beyond objectivism and relativism, Science, hermeneutics and praxis*, Basil Blackwell, 1983.
- Boer, Th. de e.a., *Hermeneutiek, Filosofische grondslagen van mens- en cultuurwetenschappen*, Boom, Meppel Amsterdam, 1988.
- Bont, Antoinette de, De goede dokter, vijf variaties op een misverstand, *Gezondheid, Theorie en praktijk*, 2, 3, 1994, p. 249-264.
- Boonekamp, Lucie, Naar nieuwe relaties in de Nederlandse gezondheidszorg, *Acta hospitalia*, 4, 1993, p. 45-56.
- Boyne, R., The art of the body in the discourse of postmodernity, In: Featherstone, M., M. Hepworth en B.S. Turner (eds.), *The body, Social process and cultural theory*, Sage publications, London, 1991, p. 281-296.
- Braidotti, R., *Patterns of dissonance: a study of women and contemporary philosophy*, New York, Routledge, 1991.
- Braidotti, R. (red.), *Een beeld van een vrouw, De visualisering van het vrouwelijke in een postmoderne cultuur*, 1993.
- Braidotti, R., *Nomadic subjects, Embodiment and sexual difference in contemporary feminist theory*, Columbia university press, New York, 1994.
- Bressers, J.Th.A. en A. Hoogerwerf, Inleiding tot de beleidsevaluatie, In: Blommestein, H.J., Bressers, J.Th.A. en A. Hoogerwerf, *Handboek beleidsevaluatie, een multidisciplinaire benadering*, Samsom, 1984, p. 19-34.
- Bruner, J., *Actual minds, possible worlds*, Havard University press, Cambridge, Massachusetts and London, England, 1986.
- Buber, M., Ik en du, in: Binger, J., *Martin Buber, Zijn leven en zijn werk*, De Driehoek, 's Graveland, 1947, p. 97-118.
- Burell, G. en R. Cooper, Modernism, postmodernism and organizational analysis 1, *Organization studies*, 1988, ix, 1, 91-112.
- Calvino, Italo, *Als op een winter nacht een reiziger*, Ooievaar pockethouse, Amsterdam, 1979/1995.
- Campbell, D.T. en J.C. Stanley, *Experimental and quasi-experimental designs for research*, Rand-McNally, Chicago, 1963.
- Caputo, J.D., *Radical hermeneutics, repetition, deconstruction and the hermeneutic project*, Indiana University press, Bloomington and Indianapolis, 1987.
- Caputo, J.D., *Against ethics, contributions to a poetics of obligation with constant reference to deconstruction*, Indiana university press, Bloomington and Indianapolis, 1993.
- Chefmsky, L., Linking program evaluation to user needs, In: Palumbo, D.J. (eds.), *The politics of program evaluation*, CA: Sage 15, 1987, p. 72-99.

- Chen, H.T. and P.H. Rossi, The multi-goal, theory-driven approach to evaluation, a model linking basic and applied social science, In: Freeman, H.E. and M.A. Solomon, *Evaluation studies review annual*, Sage, Beverly Hills, 1981, p.
- Chen, H.T., P.H. Rossi, Issues in the theory-driven perspective, *Evaluation and program planning*, 12, 1989, p. 299-306.
- Clegg, S.R., *Modern organizations, Organization studies in the postmodern world*, Sage, London, Newbury Park, New Delhi, 1990.
- Clifford, J., *Predicament of culture*, Twentieth-century ethnography, literature, and art, Harvard University Press, Cambridge, Massachusetts, London, England, 1988.
- Clifford, J. en Marcus, G.E., (eds.), *Writing culture: The poetics and politics of ethnography*, Berkeley: University of California Press, 1986.
- Commissie programma evaluatie, *Eindverslag van de commissie programma-evaluatie*, Ministerie Onderwijs en Wetenschappen, Sdu, oktober, 1992.
- Cook, T.D. en D.T. Campbell, *Quasi-experimental designs for research*, Chicago: Rand-McNally, 1979.
- Cook, T.D. en C.S. Reichardt, (eds.), *Qualitative and quantitative methods in evaluation research*, Sage Publ., Beverly Hills, CA, 1979.
- Cook, T.D., W.R. Shadish, Program evaluation, A worldly science, In: W.R. Shadish en C.S. Reichardt, (eds.), *Evaluation studies review annual*, CA: Sage 12, 1987, p. 31-70.
- Cordray D.S. en M.W. Lipsey, Evaluation studies for 1986: Program evaluation and program research, In: D.S. Cordray en M.W. Lipsey, (eds.), *Evaluation studies review annual*, 11, 1987, p. 17-44.
- Cousins, J.B. en K.L. Leithwood, *Current empirical research on evaluation utilization*, Review of educational research, 1986, nr 3, p. 331-364.
- Cronbach, L.J., Beyond the two disciplines of scientific psychology, *American psychologist*, 30, 1975, p. 116-127.
- Cronbach, L.J., S.R. Ambron, S.M. Dornbusch, R.D. Hess, R.C. Hornik, D.C. Phillips, D.F. Walker en S.S. Weiner, *Toward reform of program evaluation*. San Francisco, Jossey Bass 1980.
- Cronbach, L.J., Social inquiry by and for earthlings, In: W.R. Shadish, C.S. Reichardt, (eds.), *Evaluation studies review annual*, CA: Sage 12, 1987, p. 400-424.
- Deegan, P.E., Recovery: The lived experience of rehabilitation, *Psychosocial rehabilitation journal*, 11, 4, april, 1988, p.11-19.
- Deegan, P.E., Recovering our sense of value after being labeled, *Journal of psychosocial nursing*, 31, 4, 1993, p. 7-11.
- Deegan, P., Recovery as a journey of the heart, speech given at the v-th Congress World Association for Psychosocial Rehabilitation, Rotterdam, 21-24 april, 1996.

- Deleuze, G. en F. Guattari, *A thousand plateaus, Capitalism & Schizophrenia*, (transl. B. Massumi), The athlone press, London, 1980/1988.
- Deleuze, G. en C. Parnet, *Dialogen*, Kok Agora, Kampen, 1977/1991.
- Denzin, N.K., *Interpretative interactionism*, Sage publications, 1989.
- Dent, M., The new national health service: a case of postmodernism?, *Organization studies*, 16, 5, 1995, p. 875-898.
- Derlien, H.G., Genesis and structure of evaluation efforts in comparative perspective, In: Rist, R.C., (eds.), *Program evaluation and the management of government*, New Brunswick, NJ: Transaction Books, 1990, p. 147-175.
- Derrida, J., *Marges van de filosofie*, (vert. door G. Groot), Gooi & Sticht, Hilversum, 1972/1989.
- Derrida, J., Tympan, in: Kamuf, P. (eds), *A Derrida Reader between the blinds*, Harvester, Wheatsheaf, New York, 1972/1991, p. 149-168.
- Derrida, J., Living on: Border lines, in: Kamuf, P. (eds), *A Derrida Reader between the blinds*, Harvester, Wheatsheaf, New York, 1979/1991, p. 256-268.
- Derrida, J., Glas, in: Kamuf, P. (eds), *A Derrida Reader between the blinds*, Harvester, Wheatsheaf, New York, 1974/1991, p. 315-352.
- Derrida, J., Letter to a Japanese friend, in: Kamuf, P. (eds), *A Derrida Reader between the blinds*, Harvester, Wheatsheaf, New York, 1987/1991, p. 269-276.
- Donker, Marianne, *Principes en praktijk van programma-evaluatie, Opzet en rendement in de geestelijke gezondheidszorg*, Utrecht, NcCg, 1990.
- Donker, Marianne C.H., Evaluatie-onderzoek: kunst of kunde?, In: Donker, M. en J. Derks (red.), *Rekenschap, Evaluatie-onderzoek in Nederland, de stand van zaken*, 1993, p. 315-322.
- Donker, Marianne en J. Derks (red.), *Rekenschap, Evaluatie-onderzoek in Nederland, de stand van zaken*, 1993.
- Dongen, Henk van, Some notions on social integration and steering, in: in 't Veld, R., Schaap, L., Termeer, C.J.A.M. en van Twist, M.J.W., *Autopoiesis and configuration theory: new approaches to societal steering*, Kluwer academic publishers, Dordrecht, 1991, p. 47-54.
- Eisner, E.W., *The art of educational evaluation, A personal view*, London, The Falmer Press, 1985.
- Elze, J. ten, R. van Rijsewijk en Paula van Lammeren, *In contact met weduwen*, Informatie voor familieleden en vrienden van weduwen, Nederlands centrum geestelijke volksgezondheid, Utrecht, juni 1994.
- Featherstone, M., M. Hepworth en B.S. Turner (eds.), *The body, Social process and cultural theory*, Sage, London, 1991.
- Featherstone, M., The body in consumer culture, In: Featherstone, M., M. Hepworth en B.S. Turner (eds.), *The body, Social process and cultural theory*, Sage, London, 1991, p. 170-196.

- Fetterman, D.M., *Empowerment evaluation*, Evaluation practice, 15, 1, 1994, p. 1-15.
- Fine, M., Working the hyphens: reinventing self and other in qualitative research, In: Denzin, N.K. and Y.S. Lincoln (eds.), *Handbook of qualitative research*, Sage, Thousand Oakes, 1994, p. 70-82.
- Fischer, F., *Politics, values and public policy: The problem of methodology*, Boulder, 1980.
- Fischer, F., *Technocracy and the politics of expertise*, Sage, Newbury park, 1990.
- Fischer, F. en J. Forester, (eds.), *Confronting Values in Policy Analysis, The Politics of Criteria*, Sage Yearbooks in Politics and Public Policy, vol. 14, Sage, Newbury Park, 1987.
- Fischer, F. en J. Forester, (eds.), *The argumentative turn in policy analysis and planning*, Duke University press, 1993.
- Flax, J., *Disputed subjects, Essays on psychoanalysis, politics and philosophy*, Routledge, New York and London, 1993.
- Fortuin, Kees, *Berichten uit de samenleving 1, eerste deelrapportage*, Nederlands instituut voor onderzoek naar maatschappelijke opbouw in opdracht van projectbureau sociale vernieuwing Rotterdam, s'-Hertogenbosch, oktober 1991.
- Fortuin, Kees, en R. Hovingh, *Berichten uit de samenleving 2, tweede deelrapportage*, Nederlands instituut voor onderzoek naar maatschappelijke opbouw in opdracht van projectbureau sociale vernieuwing Rotterdam, Rotterdam, 1992.
- Fortuin, K., Gezonde stad stuit op adoptieproblemen, In: *Tijdschrift voor gezondheid en politiek*, 11, 4, augustus, 1993, p. 6-8.
- Fortuin, Kees, *Berichten uit de samenleving, Syntheserapport*, Verwey-Jonker instituut, Utrecht, januari 1994a.
- Fortuin, Kees, Evaluatie-onderzoek in een paradoxale beleidscontext, In: Francke, A. en R. Richardson (red.), *Evaluatie-onderzoek, Kansen voor een kwalitatieve benadering*, Coutinho, Bussum, 1994b, p. 155-176.
- Fox, N.J., *Postmodernism, sociology and health*, Open University press, Buckingham, Philadelphia, 1993.
- Foucault, M., *De orde van het spreken*, (vert. T. Widdershoven), Boom, Meppel, Amsterdam, 1971/1988.
- Foucault, M., *De geschiedenis van de waanzin*, Boom, 1961/1984.
- Freire, P., *Pedagogy of the oppressed*, Continuum, New York, 1972/1990.
- Frissen, Paul, H.A., *De virtuele staat, politiek bestuur, technologie: een postmodern verhaal*, Academic service, 1996.
- Frissen, Paul, Het vrolijke verhaal van het postmodernisme, *de Volkskrant*, Forum, 4 maart 1996, p. 7.

- Gergen, K., *Toward transformation of social knowledge*, New York, Springer, 1982 (2e editie 1994).
- Gergen, K., *The saturated self: dilemmas of identity in contemporary life*, New York: Basic books, 1991.
- Gergen, K.J., The limits of pure critique, In: Billis Michael en Hebert W. Simons, *After postmodernism: reconstructing ideology critique*, Sage, 1994, p. 58-78.
- Gergen, M.M. en K.J. Gergen, Narratives of the gendered body in popular autobiography, In: Josselson, Ruthellen en Amia Lieblich (eds.), *The narrative study of lives*, 1, Sage, 1993, p. 191-218.
- Glaser, B.G., en S. Strauss, *The discovery of grounded theory*, Chicago, 1967.
- Gleick, J., *Chaos: de derde wetenschappelijke revolutie*, Contact, Amsterdam, 1989.
- Gray, C.H., S. Mentor en H.J.Figueroa-Sarriera, Cyborgology, Constructing the knowledge of cybernetic organisms, In: Gray and Chris Hables (eds.) *The Cyborg Handbook*, Routledge, New York & London, 1995, p. 1-14.
- Greene, Jennifer C., Stakeholder participation in evaluation design, Is it worth the effort?, *Evaluation and program planning*, 10, 1987, p. 379-394.
- Greene, Jennifer C., Stakeholder participation and utilization program evaluation, *Evaluation Review* 12, 2, 1988a, p. 91-116.
- Greene, Jennifer C., Communication of results and utilization in participatory program evaluation, *Evaluation and program planning*, 11, 1988b, p. 341-351.
- Greene, Jennifer C., Technical quality versus user responsiveness in evaluation practice, *Evaluation and program planning*, 13, 1990a, p. 267-274.
- Greene, Jennifer C., Three views on the nature and role of knowledge on social science, In: Guba, E.G. (eds.), *The paradigm dialog*, Sage, 1990b, p. 227-245.
- Greene, Jennifer, C., Qualitative program evaluation, In: Denzin, N.K. and Y.S. Lincoln (eds.), *Handbook of qualitative research*, Sage, Thousand Oaks, 1994, p. 530-544.
- Greene, Jennifer C., *Responding to evaluation's moral challenge*, Cornell University, 1994.
- Greene, Jennifer C., *Evaluators as advocates*, Cornell University, 23 oktober, 1995.
- Grinten, Tom E.D. van der, Onze moeite met een moeilijke relatie; onderzoek en beleid, *Tijdschrift voor psychiatrie*, 36, 1994.
- Grinten, Tom E.D. van der, Onderzoek voor en van beleid, college-aantekeningen, 1995a.
- Grinten, Tom, E.D., Beleid voor gezondheidszorg, Bespiegelingen bij het Regeerakkoord, *Gezondheid, Theorie en praktijk*, 3, 1995b, p. 41-45.
- Groot, A.D. de, *Begrip van evalueren*, VUGA, 's-Gravenhage, 1986.
- Grunwald-Schindl, C.A. en A. Kraan-Jetten, Ex post-evaluatieonderzoek, In: Percy B. Lehning en J.B.D. Simonis (red.), *Handboek beleidswetenschap*, Boom, Meppel Amsterdam, 1987, p. 131-153.

- Guba, Egon G., *Toward a methodology of naturalistic inquiry in educational evaluation*, CSE Monograph Series in Evaluation, University of California, Los Angeles, 1978.
- Guba, Egon G., The context of emergent paradigm research, In: Lincoln, Yvonna S. (eds.), *Organizational theory and inquiry, the paradigm revolution*, Sage, 1985, p. 79-104.
- Guba, Egon G., Naturalistic evaluation, In: Cordray, D.S., H.S. Bloom, R.J. Light (eds.) *Evaluation practice in review*, New directions for program evaluation 34, 1987, p. 23-42.
- Guba, Egon G., The alternative paradigm dialog, In: Guba, E.G. (eds.), *The paradigm dialog*, Sage, 1990a, p. 17-27.
- Guba, Egon G., Carrying on the dialog, In: Guba, E.G. (eds.), *The paradigm dialog*, Sage, 1990b, p. 368-378.
- Guba, Egon G. Subjectivity and objectivity, Commentary on the papers by Phillips and by Roman and Apple, In: Eisner, E. en A. Peshkin (eds.), *Qualitative inquiry in education*, New York: Teachers college press, 1992, p. 74-91.
- Guba, Egon G. en Yvonna S. Lincoln, *Effective evaluation, Improving the usefulness of evaluation results through responsive and naturalistic approaches*, Jossey-Bass Publ., San Francisco, 1981.
- Guba, Egon G. en Yvonna S. Lincoln, The countenances of fourth generation evaluation; Description, judgement and negotiation, In: Cordray, D.S. en M.W. Lipsey (eds.), *Evaluation Studies Review Annual*, 11, Sage Publ., Newbury Park, 1987.
- Guba, Egon G. en Yvonna S. Lincoln, *Fourth generation evaluation*, Beverly Hills, Sage Publ., 1989.
- Guba, Egon G. en Yvonna S. Lincoln, Competing paradigms in qualitative research, In: Denzin, N.K. and Y.S. Lincoln (eds.), *Handbook of qualitative research*, Sage, Thousand Oakes, 1994, p. 105-117.
- Gunsteren, Herman R. van, *Eigentijds burgerschap*, WWR-publicatie, Sdu uitgeverij, 's-Gravenhage, 1992.
- Haan, N., R.N. Bellah, R. Rabinow, W.M. Sullivan (eds.), *Social inquiry as moral inquiry*, Colombia University press, New York, 1983.
- Halpern, E.S., *Auditing naturalistic inquiries: The development and application of a model*, Doctoral dissertation, Indiana University, 1983.
- Haraway, D.J., *Simians, Cyborgs, and women, The reinvention of nature*, Free Association press, London, 1991.
- Haraway, D., Ecce homo, Ain't (ar'n't) I a woman, and inappropriate/d others: the human in a post-humanist landscape, in: Butler, Jen J.W. Scott (eds.), *Feminists theorize the political*, Routledge, New York, London, 1992, p. 86-100.
- Haraway, D., *Een cyborg manifest* (vertaling A. Beuken en K. Spaink), Uitgeverij De Balie, Amsterdam, november 1994.

- Haraway, D.J., Cyborgs and symbionts, Living together in the New World Order, In: Gray and Chris Hables (eds.) *The Cyborg Handbook*, Routledge, New York & London, 1995a, p. xi-xx.
- Haraway, D., *De bescheiden getuige*, *Krisis*, 58 maart, 1995b, p. 43-55.
- Harding, S., *Whose science? Whose knowledge?, Thinking from women's lives*, Cornell University, 1991.
- Harvey, D., *The condition of postmodernity, An enquiry into the origins of cultural change*, Basic Blackwell, Oxford, 1989/1993.
- Hassard, J. en D. Pym, (eds.), *The theory and philosophy of organizations, Critical issues and new perspectives*, London and New York, Routledge, 1990.
- Heeteren, G. van en N. Klazinga, 't Moet zuinig, 't kan zinnig: een beetje lucht uit de ballon, Gesprek met minister E. Borst-Eilers over haar visies op beleid en zorg, *Gezondheid, Theorie en praktijk*, 3, 1995, p. 13-23.
- Herweijer, M., Gevaren van institutionalisering van evaluatie-onderzoek in het beleidsproces, In: Donker, Marianne en J. Derks (red.), *Rekening, Evaluatie-onderzoek in Nederland, de stand van zaken*, 1993, p. 315-322.
- Hoogerwerf, A., Beleid berust op vooronderstellingen: de beleidstheorie, In: Percy B. Lehning en J.B.D. Simonis (red.), *Handboek beleidswetenschap*, Boom, Meppel Amsterdam, 1987, p.p. 23-40.
- Hoogerwerf, A., Naar een verbreding van de beleidsevaluatie, *Beleidswetenschap*, 1992, jrg 6, nr 1, p. 52-68.
- hooks, b., *Yearning: race, gender, and cultural politics*, Bosten: South End, 1990.
- House, E.R., *Evaluating with validity*, Beverly Hills, 1980.
- House, E.R., *Professional Evaluation, Social Impact and Political Consequences*, Newbury Park, CA: Sage 1993.
- Huys, Peter, De mythe van de beleidsrelevantie, In: Percy B. Lehning en J.B.D. Simonis (red.), *Handboek beleidswetenschap*, Boom, Meppel Amsterdam, 1987, p. 206-225.
- Hutjes, J.M., en M.C.J. Cuisinier, *Sociaal/wetenschappelijk onderzoek in het overheidsbeleid*, Een analyse van de empirische literatuur, instituut voor toegepaste sociologie, Nijmegen, 1982.
- Huyssen, A., *Mapping the postmodern*, In: Nicholson, L.J., *Feminism/postmodernism*, Routledge, New York and London, 1990, p. 234-277.
- Idenburg, P., Commissie sociale vernieuwing, *Het nieuwe Rotterdam in sociaal perspectief*, 1989.
- Idenburg, Ph.A., P van Soomeren, H. Gossink, *Interim rapportage Experiment integrale vernieuwing*, Een bestuurlijk- en sociaal vernieuwend leerproces, Ministerie van binnenlandse zaken, Utrecht/Amsterdam, maart 1993.
- Jameson, F., *Postmodernism, or, the cultural logic of late capitalism*, Duke University press, Durnam,

1991.

Jonge, M. de, Dit is mijn huis, *Medisch contact*, 49, 23 december 1994, p. 1646.

Kaminsky, Alexis, Participatory evaluation and hierarchies: negotiating the clash of cultures, In: Yvonna Lincoln en Mortin Levin (eds.), *Evaluation for social change*, Newbury Park, Sage, forthcoming.

Kaminsky, Alexis, *Knowledge, voice, and empowerment: a case of community building in the context of differences*, A paper presented at the International evaluation conference, Vancouver, British Colombia, November, 1-5, 1995.

Kensen, Sandra, *Variaties in "sociale vernieuwing"*, Beleid en onderzoek verkend, ongepubliceerde paper, 1995a.

Kensen, Sandra, Sturen op variatie als betekenismanagement, Het spelen met andersheid, paper gepresenteerd op de conferentie *Betekenismanagement in de context van organisatie en beleid*, Utrecht, 27 oktober 1995b.

Kensen, Sandra, *De reconstructie van een controversie rondom sociale vernieuwing*, Eerste presentatie van onderzoeksresultaten, maart, 1995c.

Kennedy, M.M., Working Knowledge, *Knowledge: creation, diffusion, utilization*, 5, 2, 1983, p. 193-211.

Kline, M., *Mathematics: The loss of certainty*, New York, Oxford university press, 1980.

Kok, J. en L. Polstra, Chronisch psychiatrische cliënten aan het werk, *Activiteitensector*, 1, 1992, p. 16-20.

Kordes, F.G., Beleidsevaluatie en algemene rekenkamer, In: Donker, Marianne en J. Derks (red.), *Rekenenschap, Evaluatie-onderzoek in Nederland, de stand van zaken*, 1993, p. 29-34.

Kristeva, J., *De vreemdeling in onszelf* (vert. door I. Beckers), Uitgeverij contact, Amsterdam, 1988/1991.

Kundera, M., *The art of the novel*, Grove press, 1986/1988

Kunneman, H., *De waarheidstrichter, een communicatietheoretisch perspectief op wetenschap en samenleving*, Amsterdam, Boom, 1986.

Kvale, S. (eds.), *Psychology and postmodernism*, Sage, 1992a.

Kvale, S., Postmodern psychology: A contradiction in terms?, In: Kvale, Steiner (eds.), *Psychology and postmodernism*, Sage, 1992b, p. 31-57.

Lather, P., Reinscribing otherwise, The play of values in the practice of human sciences, In: Guba, E.G. (eds.), *The paradigm dialog*, Sage, 1990, p. 315-332.

Lather, P., *Getting smart: feminist research and pedagogy within the postmodern*, New York: Routledge, 1991.

- Lather, P., Postmodernism and the human sciences, In: Kvale, S. (eds.), *Psychology and postmodernism*, Sage, 1992, p. 88-109.
- Lather, P., Staying Dumb? Feminist research and pedagogy with/in the postmodern, In: Billis Michael en Hebert W. Simons, *After postmodernism: reconstructing ideology critique*, Sage, 1994, p. 101-132.
- Lammeren, Paula van, Van vraag tot vragenlijst, Effectiviteit van een preventie-programma op de geestelijke gezondheid van oudere weduwen, paper gepresenteerd op de *Dutch Foundation Woman and Health Research*, mei 1993.
- Lammeren, Paula van en Karel Geelen, *Verbitteren of verbeteren, evaluatie van een programma ter voorkoming van eenzaamheid en depressie bij oudere weduwen*, NcGv-reeks, 95-1, 1995, Boom Stafleu, Houten.
- Latour, B., *We have never been modern* (vertaling: C. Porter), Harvard University press, Cambridge, Massachusetts, 1991/1994.
- Lehning, Percy B., *Beleid op niveau, Over de architectuur van overheidsinterventie*, Meppel, Boom, 1991.
- Leviton, L.C., en E.F.X. Hughes, Research on the utilization of evaluations, A review and synthesis, *Evaluation practice*, 1981, nr 4: 525-548.
- Lincoln, Yvonna S. (eds.), *Organizational theory and inquiry, the paradigm revolution*, Sage, 1985.
- Lincoln, Yvonna S., The making of a constructivist, A remembrance of transformations past, In: Guba, E.G. (eds.), *The paradigm dialog*, Sage, 1990, p. 67-87.
- Lincoln, Yvonna S., Toward a categorical imperative for qualitative research, In: Eisner, E. en A. Peshkin (eds.), *Qualitative inquiry in education*, New York: Teachers College press, 1992, p. 277-295.
- Lincoln, Yvonna S., *Tracks toward a postmodern politics of evaluation*, earlier version of paper prepared for delivery at the Fifth Annual Conference, Southeast Evaluation Association, Tallahassee, Florida, January 27-28, 1993a.
- Lincoln, Yvonna S., I and Thou: method, voice, and roles in research with the silenced, In: McLaughlin, D. en W. Tierney, *Naming Silenced Lives*, 1993b, p. 29-47.
- Lincoln, Yvonna S. en Egon G. Guba, *Naturalistic inquiry*, Sage Publ., Beverly Hills, 1985.
- Lincoln Yvonna S. en Egon G. Guba, Research, evaluation and policy-analysis: Heuristics for disciplined inquiry, *Policy studies review* 3, 1986a, p. 546-565.
- Lincoln, Yvonna S. en Egon G. Guba, But is it rigorous?, Trustworthiness and authenticity in naturalistic evaluation, In: Williams, D.D. (eds.), *Naturalistic evaluation*, New directions for program evaluation, San-Francisco, Yossey-Bass 1986b, p. 73-84.
- Lincoln, Yvonna S. en Egon G. Guba, Criteria for assessing naturalistic inquiries as reports, paper prepared for presentation at the *Annual meeting of the American educational research association*, New Orleans, LA, April, 1988.

- Lyke, Saskia van der, De nota als grensobject, *Gezondheid, Theorie en praktijk*, 2, 2, 1994, p. 48-63.
- Lyke, Saskia van der, *Onzichtbare verzorgsters*, hoofdstuk dissertatie in druk.
- Lyotard, J.F., *Het postmoderne weten*, Kampen, Kok Agora, 1979/1987.
- Maanen, J. van, *Tales of the field: On writing ethnography*, Chicago: university of Chicago press, 1988.
- Maas, Alexander J.J.A., Offering new possibilities of organizing in societal situations: towards a posture of decentering and centering, in: in 't Veld, R., Schaap, L., Termeer, C.J.A.M. en van Twist, M.J.W., *Autopoiesis and configuration theory: new approaches to societal steering*, Kluwer academic publishers, Dordrecht, 1991, p. 55-66.
- MacDonald, B. Evaluation and the control of education, In: B. MacDonald en R. Walker (eds.), *SAFARI 1: Innovation, evaluation, research and the problem of control*, Centre for applied research in education, University of East Anglia, Norwich, 1974, p. 9-22.
- MacLaughlin, M.W., Implementation realities and evaluation design, In: W.R. Shadish, C.S. Reichardt, (eds.), *Evaluation studies review annual*, CA: Sage 12, 1987, p. 73-97.
- McTaggart, R., When democratic evaluation doesn't seem democratic, *Evaluation practice*, 12, 1, 1991, p. 9-21.
- Marcus, G.E., What comes (just) after "post"? The case of ethnography, In: Denzin, N.K. and Y.S. Lincoln (eds.), *Handbook of qualitative research*, Sage, Thousand Oaks, 1994, p. 563-574.
- Martin, J., The suppression of gender conflict, In: Deborah M. Kolb and Jean M. Burtunek (eds.), *Hidden conflict in organizations, Uncovering behind-the-scenes disputes*, Sage, Newbury Park, 1992, p. 165-186.
- Mathie, Alison en Jennifer Greene, *Who is stakeholder and why does it matter? Striking a balance between homogeneity and diversity in stakeholder participation*, Cornell University, January 16, 1994.
- Miles, M.B. en A.M. Huberman, Drawing valid meaning from qualitative data: Toward a shared craft, *Educational researcher*, 13, 1984, p. 20-30.
- Moen, Jan en Tineke A. Abma, Het ziekenhuis als een transactie netwerk van maatschappen, In: P. de Jong, A.F.A. Korsten en J.H. van der Made, *Ziekenhuizen: besluitvorming en management*, Van Gorcum, 1992, p. 18-27.
- Mol, Annemarie en Jessica Mesman, Neonatal food and the politics of theory: some questions of method, *Social studies of science*, forthcoming.
- Mouffe, C., Feminism, citizenship and radical democratic politics, in: Butler, J en J.W. Scott (eds.), *Feminists theorize the political*, Routledge, New York, London, 1992, p. 369-384.
- Mutsaers, Ch., *Rachels rokje*, Meulenhoff, Amsterdam, 1994/1995.
- Mutsaers, Ch., *Paardejam*, Meulenhoff, Amsterdam, 1996.
- Nederlands Centrum voor Geestelijke Volksgezondheid, *Nota opzet preventieontwikkelingsprojecten*,

oktober, 1991.

Nederlands Huisartsen Instituut en Nationaal Ziekenhuis Instituut, *Onderzoeksvoorstel evaluatie project gezondheidszorg Almere*, 1 januari 1984 tot 1 juli 1985, Utrecht, 24 november 1983.

Nievaard, Ate, Validiteit en betrouwbaarheid in kwalitatief onderzoek, In: Maso, I. en Smaling, A. (red.), *Objectiviteit in kwalitatief onderzoek*, Boom, Meppel, Amsterdam, 1990, p. 75-96.

Nooren, Jopie E.A.M., Tom E.D. van der Grinten en Marianne C.H. Donker, *Sturen in de geestelijke gezondheidszorg: de rol van de zorgverkeraar*, IBMG, EUR, Rotterdam, januari 1995.

Nussbaum, M.C., *Love's knowledge, essays on philosophy and literature*, Oxford University press, New York, Oxford, 1990.

Palumbo, D.J. en D. Nachmias, The preconditions for succesful evaluation: Is there an ideal paradigm?, *Policy Scieeces*, 16, 1983, p. 67-79.

Parlett, M. en D. Hamilton, Evaluation as illumination: A new approach to the study of innovatory programs, In: G. Glass (eds.), *Evaluation Studies Review Annual 1*, Sage Publ., Beverly Hills, 1972/1976, p. 140-157.

Patton, M.Q., *Utilization-focused evaluation*, Beverly Hills, CA, Sage, 1980a.

Patton, M.Q., Making methods choices, *Evaluation and program planning*, 3, 1980b, p. 219-228.

Patton, M.Q., Evaluation's political inherency; Practical implications for design and use, In: Palumbo, D.J. (eds.), *The politics of program evaluation*, CA: Sage 15, 1987, p. 100-145.

Patton, M.Q., The evaluator's responsibility for utilization, *Evaluation practice* 9, 1988a, p. 5-24.

Patton, M.Q., How primary is your identity as an evaluator?, *Evaluation practice*, 9, 1988b, p. 87-92.

Polanyi, M., *Knowing and being*, Chicago, University of Chicago Press, 1969.

Polstra, L., *Van patiënt naar werknemer*, Evaluatie van intramurale werkprojecten van het APZ Licht en Kracht in Assen, Andragogisch instituut, Rijksuniversiteit Groningen, 1991.

Prins, B., Zonder onschuld: gesitueerde kennis en ethiek, In: Braidotti, R., (red.), *Poste restante, Feministische berichten aan het postmoderne*, Kok/Agora, 1994, p. 56-78.

Probyn, Travels in the postmodern: Making sense of local, In: Nicholson, L.J., *Feminism/postmodernism*, Routledge, New York and London, 1990, p. 107-130.

Rade, N.L., The feasibility of developing a political steering theory based on process-oriented configuration theories, in: Roel in 't Veld, Linze Schaap, Catrien J.A.M. Termeer, and Mark J.W. van Twist, *Autopoiesis and configuration theory: new approaches to societal steering*, Kluwer academic publishers, Dordrecht, 1991, p. 87-97.

Reed, M. en M. Hughes, (eds.), *Rethinking organization, New directions in organization theory and analysis*, London, Newbury Park, New Delhi, Sage Publication, 1992.

Reinharz, S., *On becoming a social scientist*, San Francisco: Jossey Bass, 1979.

- Richardson, L., *Writing strategies, Reaching diverse audiences*, Qualitative reaserch methods series 21, Sage, Newbury Park, 1990.
- Richardson, L., Poetics, dramatics and transgressive validity: The case of the skipped line, *The sociological Quaterly*, 1993, 34, 4, p. 695-710.
- Richardson, L., Writing, A method of inquiry, In: Denzin, N.K. and Y.S. Lincoln (eds.), *Handbook of qualitative research*, Sage, Thousand Oakes, 1994, p. 516-529.
- Ringeling, A.B., *Het imago van de overheid: De beoordeling van de publieke sector*, Den Haag, 1993.
- Rist, R.C., Influencing the policy process with qualitative research, In: Denzin, N.K. and Y.S. Lincoln (eds.), *Handbook of qualitative research*, Sage, Thousand Oakes, 1994, p. 545-558.
- Ritzer, G., *The McDonaldization of society*, An investigation into the changing character of contemporary social life, Pine Forge Press, Thousand Oaks, 1993.
- Rodermond, J., Architectuur voor de zeven zintuigen, Herwaardering van de perceptie, *de Architect*, 4, 1995, p. 24-27.
- Roo, Aad de, *De zorgsector als bedrijfstak in wording*, Tilburg University press, oratie, 1993.
- Rorty, R., *Philosophy and the mirror of nature*, Princeton University press, 1979.
- Rorty, R., Method, social science, and social hope, In: *Consequences of pragmatism* (essays: 1972 - 1980), Harvester Wheatsheaf, New York, 1982/1991, p. 191-210.
- Rorty, R., Freud en het denken over moraal, In: *Solidariteit of objectiviteit*, Drie filosofische essays, Boom, Meppel, 1990, p. 41-75.
- Rorty, R., *Contingentie, ironie & solidariteit*, (vert. K. Vuyk), Kampen: Kok Agora 1989/1992.
- Rorty, R., *Heidegger, Wittgenstein en pragmatisme, Essays over post-analytische en post-nietzscheaanse filosofie*, Kampen: Kok Agora, 1991/1993.
- Rosenau, P.M., *Postmodernism and the social sciences*, Insights, inroads and intrusions, Princeton University press, Princeton, New Jersey, 1992.
- Rossi, P.H. en H.E. Freeman, *Evaluation: A systematic approach*, (3rd ed.) Newbury Park, CA: Sage, 1985.
- Ruimschotel, D., Het onderzoek 'Rechtshandhaving bij visquotering', In: Donker, Marianne en J. Derks (red.), *Rekenschap, Evaluatie-onderzoek in Nederland, de stand van zaken*, 1993, p. 1-25.
- Ryan, A.G., Truth wrought in tales: an exploration of how case-study evaluations are recieved by those participating in the process, *Journal of curriculum and supervision*, summer 1987, 2, 4, 1987, p. 330-341.
- Ryan, A.G. An examination of the place of formal recommendations in naturalistic evaluations, *Evaluation and program planning*, 16, 1993, p. 143-148.

- Sandoval, C., New sciences: Cyborg feminism and the methodology of the oppressed, In: Gray and Chris Hables (eds.) *The Cyborg Handbook*, Routledge, New York & London, 1995, p. 407-422.
- Schön, D.A., Handelend Leren, Zoeken naar een andere epistemologie van de professionele praktijk, *Filosofie in Bedrijf*, 2, 1, 1990, p. 12-17.
- Schnabel, P. De programma-evaluatie van de geestelijke gezondheidszorg, In: Donker, Marianne en J. Derks (red.), *Rekenschap, Evaluatie-onderzoek in Nederland, de stand van zaken*, 1993, p. 213-228.
- Schuyt, C.J.M., De kloof tussen weten en willen, In: Percy B. Lehning en J.B.D. Simonis (red.), *Handboek beleidswetenschap*, Boom, Meppel Amsterdam, 1987, p. 196-205.
- Schwandt, Thomas, A., Recapturing moral discourse in evaluation, *Educational researcher*, 1989a, p. 11-16.
- Schwandt, Thomas, A. Solutions to the paradigm conflict: Coping with uncertainty, *Journal of contemporary ethnography*, 17, 4, 1989b, p. 379-407.
- Schwandt, Thomas, A., *Poëticized evaluation*, Towards a redefinition of educational program evaluation, speech given to the faculty of education at the University of Northern Colorado, Greeley, Colorado, October, 1990a.
- Schwandt, Thomas A., Paths to inquiry in the social disciplines: scientific, constructivist, and critical theory methodologies, In: Guba, E.G. (eds.), *The paradigm dialog*, Sage, 1990b, p. 258-276.
- Schwandt, Thomas, A., Evaluation as moral critique, Organizations in transition: Opportunities and challenges for evaluation, *New directions for program evaluation*. Jossey-Bass Inc. Publ, 49, 1991, p. 63-71.
- Schwandt, Thomas, A., Better living through evaluation? Images of progress shaping evaluation practice, *Evaluation practice*, 1992, 13, 2, p. 135-144.
- Schwandt, Thomas, A., Constructivist, interpretivist approaches to human inquiry, In: Denzin, N.K. and Y.S. Lincoln (eds.), *Handbook of qualitative research*, Sage, Thousand Oaks, 1994a, p. 118-137.
- Schwandt, Thomas, A., On pursuing criteriology, versus cultivating human judgement in evaluation studies, In: Qvarseil, B. en van der Linden, B.L.T., *The quest for quality, the evaluation of helping interventions*, Stichting centrum voor onderwijsresearch, Amsterdam, 1994b, p. 7-28.
- Schwandt, Thomas, A., Thoughts on the moral career of the interpretive inquirer, *Studies in symbolic interaction*, 19, 1995, p. 131-140.
- Schwandt, Thomas A., Halpern, E.S., *Linking auditing and metaevaluation, Enhancing quality in applied research*, Applied Social Research Methods Series, 11, 1988.
- Scriven, M., The methodology of evaluation, In: R.W. Tyler, R.M. Gagne, M. Scriven (eds.), *Perspectives of curriculum evaluation*, Chicago: Rand McNally, 1967, p. 39-83.
- Scriven, M.S., Evaluation ideologies, In: G.F. Madaus, D.L. Stufflebeam, M. Scriven

- (eds.), *Evaluation models*, Boston, Kluwer-Nijhoff, 1983, p. 229-260.
- Shadish, W.R. en C.S. Reichardt, *The intellectual foundations of social program evaluation, The development of evaluation theory*, In: Shadish, W.R. en C.S. Reichardt (eds.), *Evaluation Studies Review Annual*, Newbury park, CA: Sage, 12, 1987, p. 12-29.
- Shadish, W.R., T.D. Cook en L.C. Leviton, *Foundations of program evaluation, Theories of practice*, Sage, 1991.
- Shortell, S.M. en W.C. Richardson, *Health program evaluation*, The C.V. Mosby company, Saint Louis, 1978.
- Shotter, J., The manager as author: a rhetorical-responsive, social constructivist approach to social-organizational problems, In: Shotter, J., *Knowing of the third kind, Selected writings on psychology, rhetoric, and the culture of everyday social life*, Utrecht, 1987-1990, University of Utrecht, 1990, p. 217-226.
- Simons, H., *Getting to know schools in a democracy, The politics and process of evaluation*, The Falmer Press, Social Research and Educational Studies Series, London New York en Philadelphia 1987.
- Simonis, De betekenis van implementatieonderzoek voor de theorievorming en de beleidspraktijk, In: Percy B. Lehning en J.B.D. Simonis (red.), *Handboek beleidswetenschap*, Boom, Meppel Amsterdam, 1987, p. 94-104.
- Sixma, H., D.H. de Bakker, en J. van der Bent, *Het experiment gezondheidszorg Almere*, Eindevaluatie van een experiment met een streke eerstelijnszorg en een krap geplande tweede lijn, NIVEL/NZI, Utrecht, september 1993.
- Smaling, A., De waarde van interne, formatieve procesevaluatie, In: Francke, A. en R. Richardson (red.), *Evaluatieonderzoek, Kansen voor een kwalitatieve benadering*, Coutinho, Bussum, 1994, p. 34-57.
- Smith, N.L., Classic 1960's articles in educational evaluation, *Evaluation and program planning*, 4, 1981, p. 177-183.
- Spivak, G.C., Can the sub-altern speak?, in: Nelson, C. en L. Grossberg, *Marxism and the interpretation of culture*, MacMillan Education, London, 1988, p. 271-313.
- Stake, Robert E., The countenance of evaluation, *Teachers college record*, 68, 1967, p. 523-540.
- Stake, Robert E. (eds.), To evaluate an arts program, In: R.E. Stake, *Evaluating the Arts in Education: A Responsive Approach*, Merrill, Columbus Ohio, 1975, p. 13-31.
- Stake, Robert E., The Case Study Method in Social Inquiry, *Educational Researcher*, 7, 1978, p. 5-8.
- Stake, Robert, An evolutionary view of educational improvement, In: House, E.R. (eds.), *New directions in educational evaluation*, London: Farmer, 1986, p. 89-102.
- Stake, Robert E., Retrospective on the Countenances of Educational Evaluation, in: M.W. McLaughlin en D.C. Phillips (Eds.), *Evaluation and education*, Ninetieth yearbook of the national society for the study of education, Part 11, Chicago, University of Chicago Press, 1991, p. 67-88.

- Stake, Robert, *The virtual reality of systemic effects*, A preliminary draft of a paper on the general topic of Evaluation Strategies based on a qualitative orientation prepared for the National Science Foundation, University of Illinois, 14 mei 1993.
- Stake, Robert E., Case studies, In: Denzin, N. and Y.S. Lincoln, *Handbook of qualitative research*, Sage, Thousand Oaks, London, New Delhi, 1994, p. 236-247.
- Stake, Robert, E., *Promotion and advocacy*, paper presented at Evaluation 1995 sponsored by the American Evaluation Association, Vancouver, B.C., November 4, 1995.
- Stake Robert E. and D.J. Trumbull, Naturalistic generalizations, *Review journal of philosophy and social science*, 7, 1982, p. 1-12.
- Stake, Robert, L. Bresler en L. Mabry (eds.), *Custom & Cherishing: the arts in Elementary schools*, Studies of U.S. elementary schools portraying the ordinary problems of teachers teaching music, drama, dance, and the visual arts in 1987-1990, Council for research in music education, University of Illinois at Urbana-Champaign, 1991.
- Stake, Robert en D. Kerr, *Rene Magritte, constructivism, and the researcher as interpreter*, AERA, paper, 1994.
- Stake, Robert en L. Mabry, Case study for a deep understanding of teaching, In: A.C. Omstein (eds.), *Teaching: theory into practice*, Boston: Allyn and Bacon, 1995, p. 292-304.
- Star, S.L., Power, technology and the phenomenology of conventions: on being allergic to onions, In: J. Law (eds.), *A sociology of monsters, Essays on power, technology and domination*, Routledge, London, 1991, p. 26-56.
- Stichting Intramurale Gezondheidszorg Regio Amsterdam en VerlindenWezenman, Ernst & Whinney, *Werk in uitvoering*, project werkgelegenheid afdelingsassistent verpleeghuizen, 1988.
- Stichting Intramurale Gezondheidszorg Regio Amsterdam, *Baanbrekend werk*, 1989.
- Stichting ziekenhuis verplaatste zorg, *Bruggen bouwen door transmurale zorg*, Nijmegen, 1993.
- Stüssgen, R.A.J., De balancerende patiënt, Tussen volgzzaamheid en autonomie, *Gezondheid, Theorie en praktijk*, 3, 1995, p. 79-92.
- Swanborn, P.G., Objectiviteit een poging tot duidelijkheid, In: Maso, I. en Smaling, A. (red.), *Objectiviteit in kwalitatief onderzoek*, Boom, Meppel, Amsterdam, 1990, p. 50-74.
- Swanborn, P.G., Criteria for quality control in social research, In: Qvarsell, B. en van der Linden, B.L.T., *The quest for quality, the evaluation of helping interventions*, Stichting centrum voor onderwijsresearch, Amsterdam, 1994, p. 47-62.
- Sweder, R.A., *Thinking through cultures, Expeditions in cultural psychology*, Havard University press, Cambridge, Massachusetts, London, England, 1991.
- Suchman, E.A., *Evaluative research*, New York, Russell Sage Foundation, 1967.
- Terreehorst, P., *Het boerderij-model*, De Balie, Amsterdam, november, 1994.

- Toulmin, S. *Cosmopolis, The hidden agenda of modernity*, New York: The Free press 1990.
- Tyler, R.W., *Basic principles of curriculum and instruction*, Chicago, University of Chicago Press, 1950.
- Twist, Marc van, *Verbale vernieuwing, aantekeningen over de kunst van bestuurskunde*, VUGA, 's Gravenhage, 1994.
- Vall, van de M., *Sociaal beleidsonderzoek, een professioneel paradigma*, Samson Uitgeverij, Serie Maatschappijbeelden, Alphen a/d Rijn, 1980.
- Vall, van de M., Commentaar bij C.J.M. Schuyt, De kloof tussen weten en willen, *Beleid en maatschappij*, 1984, 10, p. 302-305
- Veld, Roel in't, *Spelen met vuur, over hybride organisaties, oratie*, VUGA, 's Gravenhage, 1995.
- Vries, G.H. de, Van filosofie naar antropologie van de wetenschap, In: Bruinsma, G.J.N. en M.A. Zwanenburg (red.), *Methodologie voor bestuurskundigen, stromingen en methoden*, Dick Coutinho, Muiderberg, 1992 p. 91-103.
- Vroon, P., *Toestanden*, Ambo, 1993.
- Vught, van F.A., Verklaringsmodellen bij beleidsevaluatie: de keuze tussen de rationalistische en de hermeneutische evaluatiemethodologie, In: Lehning, P.B. en J.B.D. Simonis (red.), *Handboek beleidswetenschap*, Boom, Meppel, Amsterdam, 1987, p. 154-176.
- Wagenaar, Henk, Urgent stories: morality and narrative in public administration, *Administrative theory & praxis*, 17, 1, 1995, p. 92-104.
- Wagner, P., C.H. Weiss, B. Wittrock en H. Wollman, The policy orientation: legacy and promise, In: Wagner, P., C.H. Weiss, B. Wittrock en H. Wollman (ed.), *Social sciences and modern states, National experiments and theoretical crossroads*, Cambridge University press, Cambridge, 1991, p. 2-27.
- Watson, T.J., Rhetoric, Discourse and argument in organizational sense making: a reflexive tale, *Organizational studies*, 16/5, 1995, p. 805-821.
- Weiss, C.H., *Evaluation research, Methods of assessing program effectiveness*, Rentic-Hall, Englewood Cliffs, N.Y., 1972.
- Weiss, C.H., Research for policy's sake: The enlightenment function of social research, *Policy analysis*, 1977, 3, p. 531-545.
- Weiss, C.H., *Evaluating social programs: What have we learned*, Society 25, 1, 1987a, p. 40-45.
- Weiss, C.H., Where politics and evaluation research meet, *Evaluation*, 1, 1973, p. 37-45. Opnieuw gedrukt In: Palumbo, D.I. (eds.), *The politics of program evaluation*. CA: Sage, 15, 1987b, p. 100-145.
- Weiss, C.H., Evaluation for decisions: Is anybody there? Does anybody care?, *Evaluation practice*, 1988a, 9, p. 5-20.

- Weiss, C.H., If program decisions hinged only on information: A response to Patton, *Evaluation practice*, 1988b, 9, p. 15-28.
- Weiss, C. en Buchavalas, M.J., *Social science research and decision-making*, New York: Colombia University press, 1980.
- West, C., *The american evasion of philosophy*, University of Wisconsin, 1989.
- Wholey, J.S., Using evaluation to improve program performance, In: Levine, R.A. (eds.), *Evaluation research and practice: Comparative and international perspectives*, Sage Publ., Beverly Hills, 1981, p. 92-106.
- Williams, D.D., When is Naturalistic Evaluation Appropriate?, In: Williams, D.D. (Ed.), *Naturalistic Evaluation*, New Directions for Program Evaluation, 30, (1986), Jossey-Bass, Sage Publ., Beverly Hills, p. 92-106.
- Woolgar, Configuring the user: the case of usability trials, in: J. Law (eds.), *A sociology of monsters, Essays on power, technology and domination*, Routledge, London, 1991, p. 57-99.
- Yin, R.K., The use of multiple case studies in evaluation research, In: Donker, Marianne en J. Derks (red.), *Rekenschap, Evaluatie-onderzoek in Nederland, de stand van zaken*, 1993, p. 111-124.
- Young, I.M., *Justice and the politics of difference*, Princeton University press, Princeton, New Jersey, 1990.
- Young, K., Perspectives on embodiment: The uses of narrativity in ethnographic writing, *Journal of narrative and life history*, 1991, 1, 213-243.
- Zijderveld, A., Thoughts on modernity, civil institution and civil society, speech gepresenteerd op de conferentie *The transformation of values in a pluriform society - new steering perspectives for government and public policy*, 21-22 februari, Rotterdam, 1995.

WOORDENLIJST

Deze woordenlijst is bedoeld om lezers een indicatie te geven van de wijze waarop bepaalde termen uit het postmoderne denken en responsieve beleidsevaluatie in dit boek worden gebruikt. Meer gangbare concepten uit de beleidsevaluatieve literatuur worden niet opgenomen. De plaatsen waar de termen uitvoeriger worden besproken in de tekst worden met paginanummers aangeduid. Soms wordt (ook) verwezen naar de auteur(s) die de betreffende term hebben uitgevonden of opnieuw hebben geïntroduceerd.

- agenda voor onderhandeling* - open presentatie van bevindingen in de vorm van controversiële aandachtspunten om verdere onderhandeling te faciliteren (Guba en Lincoln, 1989). Zie ook *onderhandeling* en p. 68, 162.
- alliantie* - verbintenissen of coalities die zich groeperen rond een inspirerend veld van krachten; affiniteiten en affecties die een gemeenschapservaring mogelijk maken, maar ruimte laten voor individuele verschillen. Een 'flexibele' of 'mobiele' alliantie politiek staat tegenover de politiek van consensusvorming en binaire oppositie. Zie ook *cyborg* (Haraway, 1994).
- andersheid, de Ander* - letterlijk dat wat niet zelf is, een mens, ding of betekenis die geen plaats heeft en niet wordt gehoord of belicht in het dominante discours. In het postmoderne denken wordt de Ander geaffirmeerd en andersheid verkend zonder de normen geldend binnen het dominante discours als vanzelfsprekend referentiepunt te nemen en zonder het te willen herleiden tot het Zelf(de). Zie p. 19, 113. Zie ook *verschillen*.
- audit(or)* - systematische en gestructureerde vorm van meta-evaluatie door onafhankelijke onderzoeker. Zie p. 96-97.
- auteur* - figuur die een tekst maakt, daarmee een boodschap wil overdragen en verantwoordelijk wordt gehouden voor de uitkomst. Volgens postmodernisten worden teksten echter anders geïnterpreteerd dan bedoeld. Steeds komen er weer andere betekenissen naar voren. Dit heeft sommigen ertoe gebracht de auteur dood te verklaren. Een uitspraak die wil zeggen dan dat de auteur geen eigenaar is van de tekst. Omgekeerd betekent dit dat de lezer herleeft (Barthes, 1973/1995). Zie p. 19, 199.
- authenticiteit, -criteria* - oorspronkelijkheid. Responsivisten gebruiken het begrip als aanduiding voor een waarachtige ervaring en willen zich verantwoorden aan de hand van authenticiteitscriteria. Zie p. Postmodernisten stellen dat er geen oorspronkelijke ervaring is, maar dat deze altijd textueel is bemiddeld en geconstrueerd. Zie *essentialisme* en *tekst*.
- autonomisering* - processen van decentralisatie, deconcentratie en verzelfstandiging mede mogelijk gemaakt door informatisering. Het grootschalige kan kleinschalig en 'op maat' worden aangeboden. Deze ontwikkeling heeft tezamen met andere processen ingrijpende consequenties voor het bestuur en de organisatie van ons sociale en persoonlijke leven. Zie p. 224.
- belanghebbende* - responsivisten gebruiken de term in de zin van groepen die een belang hebben bij de uitkomst van (de evaluatie van) beleid. Guba en Lincoln (1989) onderscheiden 'agents', 'beneficiaries' en 'victims'. Zie *slachtoffer/overlevende* en p. 127-128.
- betekenaar, betekende* - begrippen uit de semiotiek. Volgens de Saussure corresponderen betekenaren (tekens, symbolen) niet met externe referenten, maar verwijzen naar andere betekenaren. Tekens ontleen hun betekenis met andere woorden niet aan de correspondentie met de werkelijkheid, maar aan de mobiele positie in een netwerk van tekens. Zie *différance*.
- bricoleur* - dit is een vakkundige knutselaar die op vele markten thuis is, her en der wat meepikt, om er vervolgens iets anders van te maken. Zie *bricollage* en p. 26.
- bricollage* - een collage samengesteld uit een ongerelateerde (afval)berg fragmenten en scherven. Een bricollage is incompleet, negeert regelmatigheid, logica en symmetrie, en viert onderscheidingen en verwarring. Zie voor een contrast *metaverhaal*.
- constructivisme* - theorie die ervan uitgaat dat kennis uitkomst is van een sociaal-politiek proces geconstitueerd in taal en beeld. Zie p. 18.

- conversatie* - een informeel gesprek waarin ervaringen worden uitgewisseld, gesprekspartners luisteren naar elkaar, elkaar laten uitspreken, en op tijd hun mond weten te houden. Wordt door mij gebruikt in contrast met een argumentatief debat waar mensen elkaar de loef afsteken om zichzelf te profileren. Zie ook *narratief* en p. 137.
- cyborg* - er is sprake van een cyborg wanneer twee soorten grenzen problematisch zijn: a) tussen dieren (of andere organismen) en mensen; b) tussen machines en organismen, in het bijzonder mensen. De cyborg is een hybride monster geboren op het grensvlak tussen automaat en autonomie (Haraway, 1994). Het cyborg bewustzijn vormt de technologische belichaming van een specifieke vorm van alliantie-politiek. Zie ook *alliantie*.
- decentrerig* - afwezigheid van een centrum of een allesoverkoepelende waarheid. Impliceert een gerichtheid op de marge.
- deconstructie* - openheid voor andersheid. Zie ook *andersheid* en *différance* en p. 19, 110, 114, 122
- detritorialisering* - processen waarbij tijd en ruimte steeds meer inboeten aan betekenis. Informatie en technologische ontwikkelingen relativeren de notie van territorium. Dit heeft tezamen met andere processen ingrijpende consequenties voor het bestuur en de organisatie van ons sociale en persoonlijke leven. Zie p. 226.
- différance* - dit neologisme verwijst naar de fundamentele onbeslisbaarheid in tekst en het continue verschil en uitstel van betekenissen. Hoe we ook proberen de werkelijkheid te representeren, de betekenis ontglipt ons (Derrida, 1972/1989). Zie *betekenaar*.
- discours, discursieve praktijk* - geschreven, gesproken of beleefde praktijken die voorzien in een coherente claim op een bepaalde positie of perspectief. Discoursen worden ge(re)produceerd in discursieve praktijken en kunnen als teksten worden gelezen. Indien de werkelijkheid een product is van sociale praktijken, dan is het niet waarschijnlijk dat onze discoursen neutraal of onschuldig zijn (Foucault, 1971/1988). Zie *kennispolitiek* en *tekst*.
- emancipatie* - in de klassieke zin staat emancipatie voor het humanistische streven naar de bevrijding van de onderdrukte mens door de verlichtende werking van wetenschappelijke kennis. Postmodernisten wijzen op de normaliserende en disciplinerende werking van een wetenschap. Responsivisten hebben zich altijd afgezet tegen de intellectueel als pedagoog, maar zij wijzen de hoop op een beter leven voor hen die buiten de gangbare categorieën vallen niet van de hand. Zie p. 30, 124, 136, 154. Ik tracht het begrip te herdefinieren in termen van 'wordingen'.
- epistemologie* - discipline die tracht om een prescriptieve leer over het objectief kennen van de werkelijkheid te ontwikkelen. Staat tegenover de hermeneutiek die stelt dat mensen betekenisgevende wezens zijn, en dat wij niet anders kunnen dan 'de' werkelijkheid te interpreteren. Interpretatieve processen hebben geen eindpunt, en zijn te vergelijken met een doorgaande conversatie (Rorty, 1979).
- essentialisme, essentie* - een filosofische overtuiging over de menselijke identiteit die het zelf begrijpt als een onafhankelijke en coherente actor die bestaat voorafgaand aan sociale structuren en/of taal. Handelen is in deze visie mogelijk dankzij de innerlijke kern in het zelf. Wordt door postmodernisten bekritiseerd. Zie p. 18.
- generatieve concepten, mythes* - concepten die niet streven naar representatie van de werkelijkheid, maar die de zijn bedoeld om de verbeelding te prikkelen (Gergen, 1982/1995). Zie p. 27.
- hermeneutische dialectiek* - begrip dat voor responsivisten verwijst naar een gezamenlijk proces van betekenisverlening waarbij these en antithese uiteindelijk versmelten in een hogere Hegeliaanse synthese (Guba en Lincoln, 1989). Wordt in dit boek bekritiseerd, omdat het *différance* fixeert. Zie p. 66, 96, 134.
- heteroglossia* - een patchwork van aan elkaar gestikte dialecten, jargons en genres die een uitdrukking vormen van sociale verhoudingen. Centripetale krachten homogeniseren taal. Tegelijkertijd zijn er centrifugale krachten die het dominante discours infiltreren. Deze 'profane', 'vulgaire' of 'groteske' discoursen vormen een bron van ambiguïteit en ontregelen het dominante discours (Bathkin, 1953/1981). Zie p. 177, 191. Zie *polyglot*.
- horizontalisering* - processen waarin hiërarchische gezagsrelaties verschuiven in de richting van meer

- democratiseerde relatiepatronen. Deze ontwikkeling heeft ingrijpende consequenties voor het bestuur en de organisatie van ons sociale en persoonlijke leven. Zie *pluraliteit*.
- intertextualiteit* - begrip om aan te duiden dat teksten een eigen leven leiden en op onbedoelde wijze op elkaar inwerken. Als coherente teksten kunnen discourses worden gelezen en inwerken op andere teksten, deze schrijvend en her-schrijvend.
- kennispolitiek* - kennis vormt de uitkomst van een sociaal-politiek proces geconstitueerd door beeld en taal. Macht en belangen zijn onvermijdelijk verbonden met kennis; zij produceren waarheids-effecten.
- leestekst* - een tekst die is geschreven met de intentie om een precieze boodschap te communiceren. De schrijver heeft tot taak de werkelijkheid te representeren. De lezer is passief. Zie p. 174. Vergelijk met *schrijfttekst*.
- lezing* - interpretatie van een tekst. In postmoderne termen wordt gesproken over 'mijn lezing', 'jouw lezing' of 'een lezing'.
- lichaam, lichamelijke* - oppervlakte waar verlangens en 'externe' sociale krachten strijden. De aandacht voor lichamelijke impliceert een decentrerende van het rationele subject. Zie p. 17, 216.
- lokaal, lokale kennis* - verwijst naar de tijd- en plaatsgebondenheid van kennis, en wordt gecontrasteerd met universele kennis.
- logocentrisme* - staat voor de claim dat het mogelijk is om met behulp van de rede een onbemiddelde kennis van de werkelijkheid te verkrijgen. In wetenschappelijke vertogen komt het logocentrisme tot uitdrukking in de claim dat wetenschappelijke methoden de werkelijkheid toegankelijk maken, zonder de interventie van een bewerkingsproces dat onze perceptie verstoort. Het logocentrisme staat niet op zichzelf maar wordt vergezeld door andere centrismen (zoals het etnocentrische denken waar kennis wordt gezien als transcultureel en transhistorisch) die doortrokken zijn van het streven naar presentie. Zie *presentie*.
- macht* - verhaal dat dominante betekenissen (re)produceert. Kan op subversieve wijze worden weerstaan. We hebben geen macht, maar beleven macht. Licht niet gecentreerd, maar diffuus verspreid in praktijken. Zie p.140.
- metaverhaal* - een allesoverkoepelende manier van spreken die verschillende posities op coherente en logische wijze ordent. In het postmoderne tijdperk moeten we omgaan met een meervoud van uiteenlopende, soms conflicterende, losjes gekoppelde kleine verhalen, waarvan niet één dominant is. Postmodernisten beschouwen deze ontwikkeling als een bevrijding van de knellende totalitaire meta-verhalen (Lyotard, 1979/1987). Zie *pluraliteit* en *heteroglossia*.
- modernisme, moderniteit* - een geleefde mythe die instemt met 'waarheid', 'rationaliteit' en 'rationalisering', 'progressie', en met het geloof dat wetenschappelijke analyse het middel is om de werkelijkheid te kennen en te besturen alsook met 'humanisme' en een rationeel, coherent 'subject'.
- narratief* - verhalende redeneertrant waarin gebeurtenissen betekenis krijgen. Een verhalende stijl is open, concreet, specifiek, dubbelzinnig en ambivalent. Zij geniet daarom voor postmodernisten de voorkeur boven een logico-wetenschappelijke of argumentatieve redeneertrant. Zie p. 182.
- naturalistische generalisatie* - verplaatsing van informele kennis van een bestudeerde context naar de context van en door de gebruiker. Zie p. 65, 76, 99, 160.
- naturalistische setting* - niet kunstmatig georganiseerde onderzoekssetting, wordt gecontrasteerd met een laboratoriumsetting waarin de onderzoeker (on)afhankelijke variabelen tracht te controleren teneinde de onderliggende mechanismen te kunnen verklaren en voorspellen. Zie p 90, 118
- natuurlijk taalgebruik* - alledaags woordgebruik dat figuurlijke manieren van spreken toelaat, wordt gecontrasteerd met kunstmatig taalgebruik dat dient om zo exact mogelijk de waargenomen werkelijkheid te representeren. Zie ook *retoriek* en *schrijfttekst* en p.79, 183.
- nomade, nomadisch subject* - een politieke fictie die het 'worden' (versus 'zijn') als uitgangspunt neemt in het leven. In tegenstelling tot de migrant heeft de nomade geen duidelijke bestemming

- voor ogen. Net als de vreemdeling valt de nomade buiten gangbare categorieën. De nomade is meertalig, intermezzo, deterritorialisatie, houdt van doorgangplaatsen en zet haar tent tijdelijk op (Braidotti, 1994).
- onderhandeling* - volgens Guba en Lincoln (1989) uitwisseling van standpunten om te komen tot consensus via een formeel, representatief overleg met vertegenwoordiging en mandatering. Zie voor een kritiek p. 139, 144. Ik vat de term breed op; verwijzend naar ontvouwen en vergelijken van betekenissen in doorgaande interacties.
- overlevende(n)* - mens(en) die ondanks de ervaren pijn en ontberingen op inventieve wijze weten te overleven. Zie p. 128.
- paradigma* - positivistisch begrip dat verwijst naar een coherent raamwerk van opvattingen dat niet herleidbaar is tot andere raamwerken. Voorts suggereert de term een opeenvolging waarbij een tijdelijke chaos (revolutionaire stadium) uiteindelijk wordt overwonnen en de eenheid zich herstelt (normale stadium). Postmodernisten kritiseren het begrip, omdat het de ruimte voor creatieve uitvindingen inperkt; zij geven de voorkeur om te denken in termen van een heterogeen palet van discourses waaruit de bricoleur zelf een nieuwe taal smeedt (Lather, 1992). Zie *heteroglossia*.
- plaatsvervangende ervaring* - substitueert voor een directe ervaring (Stake, 1975). Zie p. 64, 79, 98, 160 en *naturalistische generalisatie*.
- pluraliteit* - ervaren verschillen tussen mensen. Heeft niet alleen betrekking op onveranderlijke grootheden zoals klasse, sekse of ras, maar komt in allerlei vloeiende vormen voor in de dagelijkse interactie tussen mensen. Pluraliteit neemt in de postmoderne samenleving een centrale plaats in; niet langer is er een allesoverkoepelende vertelling voorhanden om pluraliteit gezaghebbend te ordenen (van Gunsteren, 1992). Zie ook *horizontalisering* en *metaverhaal*.
- polyglot* - meertalig subject. Zie ook *heteroglossia* en *nomade* en p. 214.
- polyvocale tekst* - een tekst waarin een stem niet wordt omkleed met een speciale (helden)status, maar waarin meerdere stemmen, en daarmee meerdere perspectieven en talen, aan het woord komen en vermengd raken. Zie *heteroglossia* en p. 214.
- positie, positionering* - specifieke locatie(s) van waaruit kennis wordt geconstrueerd. Door te benadrukken dat wij niet onnipotent zijn en onze kennis derhalve altijd partieel is, relativeren we de auteur/autoriteit van de tekst. Zie *alliantie*.
- postmodernisme* - poging om na de confrontatie met de minder welgevallige kanten van de moderne mythe, het modernisme opnieuw te denken. De decentrerende van het rationele, coherente en autonome subject door de aandacht voor taal, andersheid en lichamelijkheid vormt een belangrijk thema. Zie p. 17.
- postmoderniteit* - contingente reactie op het kapitalisme, weerspiegelt de overgang van een productie naar consumptie logica (Jameson, 1991). Zie p. 14-16.
- presentie* - verwijst naar onbemiddelde zekere kennis, staat voor authenticiteit, ervaring van de werkelijkheid, of - simpel gezegd - voor de mogelijkheid om 'waarheid' te spreken.
- reflectie, reflexiviteit* - interruptie van het proces van betekenisverlening vanuit de notie dat de interpretaties van de auteur onlosmakelijk deel uitmaken van een discours dat betekenissen en afhankelijkheidsrelaties reproduceert. Zie ook *positionering* en p. 21, 106.
- representatie* - in de klassieke zin van het woord het voorstellen van iets door iets anders (concept, persoon, plaas of tijd) zonder dat hiermee de oorspronkelijke inhoud of bedoeling geweld wordt aangedaan of wordt getransformeerd. Wordt door postmodernisten geïmpliciteerd. Zie p. 19-21.
- retoriek* - de kunst van het overtuigen. Heeft voor postmodernisten geen negatieve connotatie (in de zin van een zwaar overdreven presentatie die de inhoud verhuult en contrasteert met een serieuze, gedegen wetenschappelijke verhandeling), maar verwijst naar het op kunstzinnige wijze presenteren van ideeën, spelen met symbolen en betekenissen in een open tekst die niet is bedoeld om een superieure en alomvattende betekenis te vestigen.
- rizoom* - een horizontaal voortwoekerende wortel of grassoort. De botanische term verwijst in het werk

van postmodernisten naar een niet-lineaire en dynamische kennisopvatting waarin de continue transformatie van betekenissen en repetitie centraal staan. Wordt gecontrasteerd met boomvormige systemen die statisch en accumulatief zijn (Deleuze en Guattari, 1980/1988).

schrijfttekst - open (of vage) tekst die lezers uitnodigt om iets anders te lezen in teksten dan bedoeld door de auteur. Teksten zijn geschreven om te worden her-schreven. Zie voor contrast *leestekst* en p. 192.

slachtoffer(s) - mens(en) die worden uitgesloten en/of genormaliseerd en daarvan de pijn en last ondervinden. Niet op voorhand te herleiden tot grote categorieën zoals klasse, sekse, ras etc. Zie ook *belanghebbenden* en *overlevend(en)* en p. 127, 128.

subject, subjectiviteit - kentheoretisch construct. Komt tot leven op het moment dat het zelf reflecteert op vragen als Wie ben ik? en Hoe kan ik de werkelijkheid kennen? Postmodernisten bekritisieren het subject en subjectiviteit als een betrouwbare en rationele grond voor kennis. Zij decentreren het subject met hun aandacht voor taal, andersheid en lichamelijkheid. Zie *nomade* en *cyborg* en p. 17.

taal - volgens postmodernisten kunnen we de werkelijkheid niet kennen buiten taal om. Taal is niet een neutraal, transparant medium om wat we hebben gezien te representeren of onszelf uit te drukken, maar een 'instrument' waarmee een bepaald perspectief op de werkelijkheid wordt geconstrueerd. We hebben echter geen beheersing over de bedoelingen en intenties die we willen communiceren via taal. We mogen de illusie nodig hebben dat de zaken zich eenduidig laten verwoorden, de materialiteit van tekens leidt ertoe dat teksten zichzelf deconstrueren (Derrida, 1972/1989). Zie *auteur* en *deconstructie*.

tacit knowledge - stilzwijgende kennis (Polanyi, 1969). Zie p. 91.

tekst - een set van tekens - geschreven, gesproken of gepraktiseerd, en dus niet noodzakelijk talig - die kunnen worden gelezen. Een tekst is evenwel geen sluier waarachter zich de verborgen betekenis (de waarheid) bevindt, maar te zien als een onophoudelijk maaswerk dat zichzelf bewerkt. Dat is haar generatieve kracht, en dat brengt het plezier van de tekst voort (Barthes, 1973/1995). Zie ook *intertextualiteit*.

verhaal, vertellen - er zijn verschillende soorten verhalen. Meta-vertellingen, globale ideologieën en meestercodes veronderstellen dat de geclaimde waarheid valide is op grond van de gevolgde methodologie. Postmodernisten leggen een voorkeur aan de dag voor mini-verhalen, micro-verhalen, lokale verhalen of traditionele verhalen die geen aanspraak maken op waarheid.

verschillen - onderscheidingen die niet in statische identiteiten of groeperingen wordt begrepen, noch in hiërarchische dualiteiten. Postmodernisten ontwikkelen een non-dualistische kijk op verschillen. Dynamische verschillen vormen een ondermijning van het streven naar presentie en waarheid. Zie ook *différance*, *andersheid*.

virtueel, virtualisering - processen waardoor de grenzen tussen schijn en werkelijkheid, kopie en origineel steeds problematischer worden. Deze ontwikkeling heeft tezamen met andere processen ingrijpende consequenties voor het bestuur en de organisatie van ons sociale en persoonlijke leven. Zie p. 227.

waarde(n) - dat waaraan mensen belang hechten. Niet louter negatief te begrijpen in termen van geld, ideologie of bias. Emoties vormen de belichaming van waarden (Nussbaum, 1990). Zie p. 216

worden, wording - een dynamisch proces van transformatie. Worden staat tegenover de fixatie van 'zijn' of 'identiteit'. Vaak gebruikt in relatie tot het anders, verschillend of nomadisch worden, zonder specifiek referentie- of eindpunt als doel (en daarom geen reproductie of imitatie, noch een evolutie of ontwikkeling). Worden is het verlaten van een territorium en een nabije en intensieve verbintenis aangaan. (Deleuze en Guattari, 1980/1988). Zie ook *nomade* en p. 152.

Index per auteur

Amy, D., 11, 47.

Bathkin, M.M., 177, 191, 193.

Barthes, R., 19.

Bauman, Z. II, 15, 105, 139, 142, 285, 201, 222, 229.

Braidotti, R. II, 17, 21, 193.

Buberm., 136, 156.

Calvino, I., 29-30.

Chen, H.T., 38.

Clegg, S.R., 14.

Clifford, J., 171.

Commissie Programma Evaluatie, 2.

Cook, T.D., 2, 10, 11, 51.

Cordray, D. S., 53.

Cronbach, L., 211, 52, 53.

Derrida, J., 19, 27-28, 122.

Deleuze, G., 28, 147.

Dijk, N. van, 115.

Dongen, Henk van, 115.

Donker, Marianne, 2, 42, 49, 54, 159, 227.

Eisner, E., 85.

Fine, M., 107, 131, 146.

Fischer, F., 46, 48.

Flax, J., 19.

Fortuin, Kees, 71-74, 79, 138, 150.

Foucault, M., 21, 147, 158.

Freire, P., 137.

Frissen, Paul, 223.

Gergen, K., 27, 114, 198.

Greene, Jennifer, 13, 71, 120, 124, 126, 137, 138, 157, 162.

Grinten, Tom van der, 11, 55, 224, 227.

Gunsteren, Herman van, 15, 139.

Guba, Egon, 9, 13, 65-71, 77-81, 88-102, 108, 124, 130, 133-137, 144, 150, 161-162, 205, 208, 211.

Harvey, D., 14.

Haraway, D., II, 15, 17, 107, 199.

Hoogerwerf, A., 11, 38.

hooks, b., 108, 142-143.

House, E.R., 2, 33, 154, 155.

Idenburg, P., 56.

Jameson, F., 14.

Jonge, M. de, 129, 140, 152, 153.

Kaminsky, Alexis, 80, 131.
 Kensen, Sandra, 59, 75, 122, 183, 194, 199.
 Kristeva, J., 199.
 Kundera, M., 190.
 Kvale, S., IV, 27

 Lammeren, Paula van, 42-46, 54, 197.
 Lather, P., 105, 150, 187.
 Lincoln, Yvonna S., zie Guba, en 83, 125, 131, 136-137.
 Lyke, Saskia van der, 75, 127, 224.
 Lyotard, J.F., 15.

 Maanen, J. van, 106, 144, 159, 171, 182, 212.
 Maas, Alexander, 115.
 Martin, J., 141.
 Mutseers, Ch., 28, 229.

 Nussbaum, M., 198.

 Palumbo, D.J., 11, 55.
 Parlett, M., 50, 63, 82-83.
 Patton, M.Q., 11, 55.
 Polanyi, M., 91.

 Richardson, L., 30, 196, 197-199.
 Ringeling, A., 12, 47-48, 59.
 Rist, R.C., 6.
 Roo, Aad de, 224-225.
 Rorty, R., 17, 19, 21, 105, 158.
 Rossi, P.H.10, 11, 38, 51.

 Scriven, M.S., 63, 82, 97, 99-100.
 Schwandt, Thomas, 13, 18, 71, 74-75, 80, 89, 121, 161, 162, 206.
 Sixma, Herman, 39-42.
 Smaling, A., 119.
 Stake, Robert E., 13, 63-65, 77, 79, 89-92, 102, 121, 124, 136, 160-163, 196, 204, 227.
 Star, S.L., 108.
 Swanborn, P.G., 51, 93, 94, 104.

 Toulmin, S., 26, 196.
 Twist, Marc van, 21, 28, 36, 59, 115, 183, 196.

 Vall, Marc van de, 11, 59, 159.
 Veld, Roel in 't, 224.
 Vries, G. de, 122.

 Weiss, C.H., 7, 37, 50, 55, 60.
 Yin, R.K., 49, 51.

 Zijdeveld, A., 14.

Index per onderwerp

- academische marktplaats, 144.
- agenda voor onderhandeling, 68, 162.
- Algemene Rekenkamer, 2.
- analyse,
 - inductief/deductief*, 92.
- Ander, 115, 131, 198.
- andersheid, 19, 113.
- antropologische benadering, 64.
- arbeidsrehabilitatie, 175.
 - projecten*, 90, 127.
 - zorgvisie*, 125.
- argumentatie, argumentatief, 144, 169.
- audit, 96.
 - auditor*, 97
- auteur, 19, 199.
- authenticiteit,
 - criteria*, 100.
- autonomisering, 224.
- audio-visuele middelen, 19.

- beeld, 19.
- belanghebbenden(n), 66, 127.
- beleid,
 - als discursieve praktijk*, 75.
 - als instrument*, 49.
 - in de zorgsector*, 223.
 - sociale vernieuwingsbeleid*, 71.
- beleidsanalyse, 2, 5.
- beleidsevaluatie, zie evaluatie
- besluitvorming,
 - theorieën over*, 55.
- beschrijvingen,
 - dunne*, 165, 197.
 - impressionistische*, 181.
 - thick descriptions*, 64, 79, 99, 160.
- betrokkenheid, 77, 117.
 - langdurige*, 95.
- betrouwbaarheid, 50, 97, 99.
- benutting/buikbaarheid van kennis, 55.
- beoordeling, zie evaluatie als, 2.
- bricolage, 25, 177.
- bricoleur, 26.
- bureaucratie, 47.
- causaliteit,
 - lineair*, 49, 51.
 - wederzijds scheppend*, 78.
- communicatie, 71, 109, 145.
- complexiteit, 79.

- concept,
 - generatief concept*, 27.
- conflict, 112.
 - verborgen conflict*, 132.
- concensus, 68, 71, 109, 208.
- constructivisme, 18.
- controle, evaluatie als, 2.
- contract, 133, 155.
- context, contextualiteit, 64, 75, 99.
- con-tekst, 28.
- conversatie, 137.
- creativiteit, 29-30, 113.
- criteria,
 - als maatstaven ter beoordeling van beleid*, 46.
 - als maatstaven ter beoordeling van kennis*, 97.
 - authenticiteitscriteria*, 100.
 - geloofwaardigheids-criteria*, 98.
- cyborg, 15, 17, 107.

- deconstructie, 19, 110, 114, 122.
- de-territorialisering, 226.
- discipline, evaluatie als, 1.
- disciplinaire scheidingen, 14, 29.
- disciplineren, 92, 139.
- différance, 19, 122.
- discours,
 - definitie*, 7, 21.
 - systeem-analytisch*, 37.
 - kritisch theoretisch*, 46.
 - responsief*, 61.
- doeltoetsing, zie evaluatie als, 37.

- eerstelijnsgezondheidszorg, 38.
- effectiviteit en efficiëntie, 46.
- emotie,
 - en waarden*, 216.
- empowerment, 30, 124, 136, 154.
- epistemologie,
 - als leer of discipline*, 105.
 - epistemologische opvattingen*, 50, 77.
- essentialisme, 18.
- ethiek,
 - relationele*, 136.
- etnocentrisme, 21.
- evaluatie,
 - als doeltoetsing*, 37.
 - als beoordeling*, 46.
 - als onderhandeling*, 66.
- evaluator,
 - facilitator, tolk*, 69, 71.

fenomenologisch, 87, 118.
 filosofie in postmoderne, 17.
 fitness, 21.
 formatief/summatief, 82, 97.

 geestelijke gezondheidszorg,
 preventie in, 42.
 geloofwaardigheid,
 criteria, 98.
 Gemeentelijke gezondheidsdienst, 73.
 generalisatie,
 nomothetische, 49, 51, 78.
 ideografische, 99.
 naturalistische, 65, 76, 99, 160.
 gesprekscontexten, 144.
 gevalsstudie,
 instrumentele, 83.
 intrinsieke, 64, 78, 83, 91.
 Gezonde Stad, 73..
 groepsinterview, zie interview.

 happening, 34.
 hermeneutiek, 18, 87, 118.
 hermeneutisch-dialectisch,
 cirkels, 66, 96.
 voorwaarden, 66, 134.
 horizontalisering, 224.
 humanisme,
 kritiek op, 17, 21, 158.

 identiteit, 17, 107, 186.
 implementatie, 40.
 interpretatieve traditie, 18, 87.
 interview,
 gestandaardiseerd, 44.
 groepsinterview, 147, 157.
 als 'natuurlijke' conversatie, 91, 119.
 ironie, 21.

 kapitalisme, 14.
 kennis,
 vormen van, 217.
 partiële, 106, 116.
 kritisch-theoretisch, zie discours, 46.
 kwalitatieve methoden, 51, 91, 119, 222.

 leestekst, 174.
 legitimering
 van kennis, 116.
 van overheidshandelen, 3.
 lezer, 19, 29, 175, 192.
 lichamelijkheid, 17, 216.

- linguïstische wending, 19.
- macht, 140.
- management,
 - in de zorgsector*, 224.
 - in relatie tot evaluatie*, 129, 221.
- marginalisering, 140.
- medisch specialisten, 225.
- metafoor, 79, 115.
- member check, 73, 94, 120.
- methode,
 - experimentele, 51.
 - interpretatieve, 87.
- moderniteit, 14.
- modernisering, en evaluatie, 2.
- naturalistische generalisatie, zie generalisatie
- naturalistische onderzoekssetting, 90, 118.
- narratief, 182.
- nomadisch subject, 17.
- nomadisch denken, IV.
- object/subject, dualisme, 50.
- objectiviteit, 102.
- observatie,
 - volhardende*, 95.
- onderhandeling, zie evaluatie.
- onderzoeker,
 - als instrument*, 91.
 - als schatgraver/spoorzoeker*, 21.
- ontwerp,
 - voortrollend*, 72, 90.
- organisatie, organiseren,
 - en postmoderniteit*, 14.
- overdraagbaarheid, 76, 98.
- overlevenden, 128.
- overtuigingskracht, 99.
- patiënten,
 - participatie in evaluatie*, 96, 140.
 - participatie in zorg*, 126.
- paradigma, 93, 120.
- participatieve observatie, 185.
- peer-debriefing, 96.
- plaatsvervangende ervaring, 64, 79, 98, 160.
- politiek,
 - in postmoderne tijd*, 15.
 - in relatie tot kennis*, 77, 106.
- positionering,
 - in relatie tot kennis*, 106.
- postmoderniteit,
 - cultureel in kunst en architectuur*, 16.

economisch, 14.
sociaal-maatschappelijk, 15.
 postmodernisme,
 in filosofie, 17.
 in (sociale) wetenschappen, 17.
 poëtisering van de cultuur, 29.
 procedures ter objectivering van kennis, 94.
 professional
 en zorg, 125, 142.
 en managers, 127, 141, 220.
 publieksgroepen, 160.

 referentiële adequaatheid, 96.
 reflexiviteit, 21, 106.
 relativisme, 85, 106.
 representatie,
 in kunst, 16.
 in wetenschap, 19.
 in politiek opzicht, 15, 139.
 responsief, 65, 223.
 retoriek, 169, 185.
 roteren, 115.

 samenleving,
 experimentele samenleving, 49.
 zelfsturende samenleving, 75.
 hedendaagse ontwikkelingen, 14, 223.
 schatgraver/spoorzoeker, zie onderzoeker als.
 setting, zie naturalistische setting
 semiotiek, 122.
 schrijven, 29, 193.
 schrifttekst, 192.
 slachtoffers, 127.
 sociaal constructivisme, zie constructivisme, 18, 77.
 sociale vernieuwing, zie beleid
 steekproef,
 a-select, 44.
 select, 72, 90, 119.
 spelen, zie rollenspellen, zie roteren
 stem,
 niet gehoorde, 131.
 stilzwijgende kennis, zie tacit knowledge.
 subject, 17.
 systeem-analytisch, zie discours.
 summatief, zie formatief.

 taal, 19, 110
 kunstmatig, 168.
 natuurlijk, 79, 183.
 tacit knowledge, 91.
 teken, 122.
 thick descriptions, zie beschrijvingen.

tijd, 174, 191.
 precodering van, 131, 137.
 tolk, zie evaluator.
 transponeren, 114, 115.
 triangulatie, 95.

 uitsluiting,
 processen van, 140.

 verantwoordelijkheid voor kennis, 116.
 verhaal,
 klein, meta-, 15.
 Verlichting(sproject), 17.
 vertrouwen, 141, 189.
 verzet, symbolisch, 140, 142, 157.
 verzorgsters, 127.
 virtualisering, 227.

 waarden,
 resonantie/dissonantie, 80.
 en emotie, 216.
 waarheid, 21, 77.
 weduwen, 42.
 weerstand, zie verzet.
 werk, onzichtbaar, 141.

 zorg,
 en macht, 142.
 informele zorg, 127.
 zorgsector,
 ontwikkelingen, 223.
 en responsieve evaluatie, 223.

De beleidsevaluatie heeft zich gedurende de laatste tien jaar in Nederland ontwikkeld tot een significante praktijk. Een kaart van het intellectuele landschap laat zien dat de beleidsevaluatie wordt gedomineerd door een streven naar rationele planning van de samenleving op basis van wetenschappelijke kennis. Ervaringen wijzen uit dat deze modernistische vooruitgangsambitie niet zonder meer zijn te realiseren en in velerlei opzichten tekortschieten (w.o. gebrekkige methoden, onderbenutting, management-bias). Responsieve evaluatie biedt een alternatief. De benadering faciliteert processen van betekenisverlening door zoveel mogelijk belanghebbenden als partners in een open conversatie te betrekken bij en daadwerkelijk invloed te laten uitoefenen op de evaluatie. In plaats van algemene oplossingen aan te dragen worden betrokkenen uitgenodigd om zelf ideeën te genereren en specifieke actiepunten te destilleren die aansluiten bij hun specifieke situatie. De rol van de onderzoeker verschuift van expert of rechter naar die van facilitator, bemiddelaar, veranderkundige en tolk in doorgaande interacties. Responsieve beleidsevaluatie volgt een situationele en interactieve aanpak en erkent waardenpluraliteit. Dit schept beloften voor een eigentijdse, democratische en ethische werkwijze die aansluit bij interactieve vormen van dienstverlening, beleidsvorming en management. Responsieve beleidsevaluatie wordt in dit proefschrift kritisch besproken en verrijkt vanuit inzichten uit het postmoderne denken. Casuïstiek uit de zorg- en dienstensector verlevendigt de tekst en illustreert concreet hoe een responsieve evaluatie kan worden uitgevoerd.

Het boek beschrijft de huidige stand van zaken op het terrein van de beleidsevaluatie, reikt een wenkend perspectief aan en introduceert lezers in de relevantie van het postmoderne denken voor beleidsevaluatie. Daarmee is het interessant voor studenten en gevorderde lezers die tekortkomingen in de beleidsevaluatie onderschrijven en uitzien naar een ander vocabulaire.

